



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides  
Carrión Callao, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Torres Arteaga, Francy Marylin (ORCID: 0000-0003-2894-9499)

**ASESORA:**

Mg. Carranza León, Graciela (ORCID: 0000-0001-8079-0775)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**VIOLENCIA**

**CALLAO-PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios este trabajo de investigación, por darme la energía y alimentar mis sueños de obtener lo más deseado.

A Nancy Arteaga Celis, por su inmenso amor y apoyo incondicional. Estoy orgullosa de ser tu hija mamá.

A mi abuela Lilia y a mi papá Jesús, los angelitos que sin verla y sin conocerlo sentí que me acompañaron y cuidaron en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre por nunca cortarme las alas y brindarme su amor incondicional, con mucho cariño para mis hermanos Russell y Kristel quienes fueron el apoyo elemental para alcanzar las metas propuestas.

A mi cuñado querido Josemaría quien me brindo colaboración y se involucró en este proyecto. A mi cuñada Joanna por ser una hermana más y brindarme esa confianza para seguir adelante.

A mi novio Dixon quien desde que me conoció no dudo en apoyarme en todo lo que este a su alcance para lograr mis metas y a Francis Alburqueque mi amigo de toda la carrera quien compartió sus conocimientos, ayuda y consejos en todo momento.

Al Dr. Edgard Rivero Contreras por asesorarme e incrementar el desarrollo profesional.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Francy Marilyn Torres Arteaga con DNI N. ° 43486084 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



---

FRANCY MARYLIN TORRES ARTEAGA

DNI: 43486084

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	16
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
2.2 Población, muestra y muestreo .....	17
2.2.1 Población .....	17
2.2.2 Muestra .....	17
2.2.3 Muestreo .....	18
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
2.4 Procedimiento .....	19
2.5 Métodos de análisis de datos .....	19
2.6 Aspectos éticos .....	19
III. RESULTADOS .....	20
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES .....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable: Mobbing .....	20
<b>Tabla 2.</b> Manipulación para inducir al castigo (MIC).....	21
<b>Tabla 3.</b> Daños a la imagen pública (DIP) .....	22
<b>Tabla 4.</b> Obstáculos al desempeño laboral (ODL).....	23
<b>Tabla 5.</b> Variable: Estrés laboral.....	24
<b>Tabla 6.</b> Factor psicológico.....	25
<b>Tabla 7.</b> Ámbito social.....	26
<b>Tabla 8.</b> Ámbito laboral.....	27
<b>Tabla 9.</b> Ámbito psicoemocional .....	28
<b>Tabla 10.</b> Análisis de Correlación de Pearson (Mobbing y Estrés laboral).....	30
<b>Tabla 11.</b> Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Mobbing y Estrés laboral) ...	30
<b>Tabla 12.</b> Perfil Correlación de Pearson (Manipulación para inducir al castigo (MIC) y Estrés laboral) .....	32
<b>Tabla 13.</b> Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Manipulación para inducir al castigo (MIC) y Estrés laboral).....	32
<b>Tabla 14.</b> Perfil Correlación de Pearson; (Daños a la imagen pública (DIP) y Estrés laboral) .....	34
<b>Tabla 15.</b> Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Daños a la imagen pública (DIP) y Estrés laboral) .....	34
<b>Tabla 16.</b> Perfil Correlación Pearson; (Obstáculos al desempeño laboral y Estrés laboral)	36
<b>Tabla 17</b> Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Obstáculos al desempeño laboral y Estrés laboral).....	36
<b>Tabla 18.</b> Escala de valoración de acuerdo con resultados (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).....	51
<b>Tabla 19</b> Ítems del instrumento - (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).....	52
<b>Tabla 20.</b> Resumen del procesamiento de los casos - (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R) a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento. ....	53
<b>Tabla 21.</b> Estadísticos de resumen de los elementos (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).....	53
<b>Tabla 22.</b> Matriz de covarianzas inter-elementos (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).....	54

<b>Tabla 23.</b> Estadísticos de fiabilidad (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).....	54
<b>Tabla 24.</b> ANOVA con la prueba de Cronbach - (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).....	55
<b>Tabla 25.</b> Escala de valoración de acuerdo con resultados (Cuestionario de Estrés Laboral) .....	56
<b>Tabla 26.</b> Ítems del instrumento - (Cuestionario de Cuestionario de Estrés Laboral).....	57
<b>Tabla 27.</b> Resumen del procesamiento de los casos - (Cuestionario de Estrés Laboral) a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento. ....	58
<b>Tabla 28.</b> Estadísticos de resumen de los elementos (Cuestionario de Estrés Laboral).....	58
<b>Tabla 29.</b> Matriz de covarianzas inter-elementos (Cuestionario de Estrés Laboral).....	59
<b>Tabla 30.</b> Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de Estrés Laboral).....	61
<b>Tabla 31</b> ANOVA con la prueba de Cronbach - (Cuestionario de Estrés Laboral).....	61
<b>Tabla 32</b> Estadísticos de las variables generales (sexo y edad) .....	62
<b>Tabla 33</b> Sexo .....	62
<b>Tabla 34</b> Edad.....	63
<b>Tabla 35</b> Estadísticos descriptivos de las variables Mobbing y sus dimensiones.....	64
<b>Tabla 36</b> Estadísticos descriptivos de la variables Estrés Laboral y sus dimensiones.....	66

## ÍNDICE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo 1:</b> Operacionalización de variables .....	46
<b>Anexo 2:</b> Instrumentos .....	49
<b>Anexo 3:</b> Aplicación de la prueba de normalidad – método – cronbach. inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt -e-r). .....	51
<b>Anexo 4:</b> Aplicación de la prueba de normalidad – método – cronbach. (evaluación del estrés tercera versión).....	56
<b>Anexo 5:</b> Estadísticos de fiabilidad .....	61
<b>Anexo 6:</b> Consentimiento informado .....	68
<b>Anexo 7:</b> Carta para ejecutar el proyecto de investigacion .....	69
<b>Anexo 8 :</b> Anexo D.....	70
<b>Anexo 9</b> Autorizaciones .....	71
<b>Anexo 10.</b> Validación instrumento mobbing.....	72
<b>Anexo 11</b> Validación de instrumento estrés laboral .....	78
<b>Anexo: 12</b> Autorización de uso deinstrumento ivapt-pando .....	84
<b>Anexo 13</b> Matriz de operacionalización de las variables .....	85
<b>Anexo 14</b> Ficha técnica .....	87
<b>Anexo 15</b> Acta de originalidad.....	90
<b>Anexo 16</b> Turnitin.....	91
<b>Anexo 17</b> Autorización de publicación de tesis .....	92
<b>Anexo 18</b> Autorización de la versión final de trabajo de investigacion .....	93

## RESUMEN

En el presente estudio de tesis titulado: “MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO, 2019”; tuvo como objetivo académico determinar la relación que existe entre mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2019.

El mismo que aplica una metodología de tipo descriptivo, correlacional – de corte transversal, con un diseño de investigación no experimental, en donde la muestra estuvo confirmada por 90 trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, establecido como Variable Independiente al Mobbing a través del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), y como Variable Dependiente el Estrés Laboral con el instrumento Cuestionario para la evaluación del estrés- Tercera versión, considerando un modelo de relación entre Mobbing y Estrés Laboral.

A través de la metodología de correlación de Pearson, analizando en primer lugar una estadística descriptiva, ajustada y como segunda parte una estadística correlación aplicada tal cual lo mencionamos en líneas arriba; a lo que como resultados de aplicación calculado en el programa estadístico de SPSS Vr. 22, alcanzando un índice de significancia de 0.000 sobre los 0.05 ptos. Con un alcanzando un nivel de índice de 0,925 ptos., es decir 92.5%, lo cual significa que el Mobbing y Estrés laboral se relaciona de manera significativa entre los trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2019.

**Palabras clave:** Castigo, pública, psicológico, psicoemocional.

## ABSTRACT

In this thesis study entitled: "MOBBING AND WORK STRESS IN WORKERS OF THE DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO NATIONAL HOSPITAL, CALLAO 2019"; I had as an academic objective: "To determine the relationship between mobbing and work stress in workers of the Daniel Alcides Carrión Callao – 2019.

National Hospital", which applies a methodology of descriptive type, correlational - transversal, with a cross-sectional research design non-experimental, where the sample was confirmed by 90 workers of the Daniel Alcides Carrión National Hospital, established as an Independent Variable to Mobbing through the Inventory of Violence and Psychological Harassment at Work (IVAPT-PANDO), and as a Dependent Variable Work Stress with the instrument Stress assessment questionnaire - Third version, considering a relationship model between Mobbing and Work Stress.

Through Pearson correlation methodology, analyzing first a descriptive, adjusted statistic and as a second part a correlated statistics applied as is we mention it in lines above; to what as application results calculated in the statistical program of SPSS Vr. 22, reaching a significance index of 0.000 over 0.05 pts. with a reaching an index level of 0.925 pts., 92.5%, which means that Mobbing and Work Stress is significantly related to the workers of the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao – 2019.

**Keywords:** Punishment, public, psychological, psycho-emotional.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **Realidad problemática**

Desde que el hombre dio su primer paso en la tierra, siempre ha tratado de mejorar creando nuevas comodidades para su vida cotidiana en diferentes ámbitos, por ello, es conveniente en una organización o empresa conservar el personal adecuado a fin de lograr las metas trazadas; Esto sucede cuando se alcanza un nivel de satisfacción del trabajador con su entorno y con sus condiciones de trabajo. No obstante, en el momento que se manifiestan casos de mobbing se ven perjudicadas la armonía y el buen ambiente laboral de la empresa.

En las últimas dos décadas, hemos podido visualizar como el acoso en el trabajo o también llamado Mobbing (generalmente llamado de este modo en los países anglosajones); El Mobbing es un tipo de violencia psicológica que se ha convertido en algo muy habitual en los centros de trabajo afectando al buen ambiente, rendimiento y motivación laboral. En la actualidad, cada vez son más los empleados víctimas de este tipo de acoso que se enfrentan con él o los agresores con el fin de mantenerse en su puesto de trabajo.

La Oficina Internacional de Trabajo (OIT, 2018), menciona que los grados más elevados de violencia psicológica y sexual en el entorno laboral se evidencian en Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra.

En el Perú se están realizando investigaciones para medir la frecuencia de mobbing o acoso psicológico en los trabajadores de salud y los agentes relacionados al estado de salud mental, concretamente en el hospital de la ciudad del Cusco. Mediante un estudio de tres meses se observó que, de los treinta encuestados, veintitrés de ellos sufrieron de acoso laboral en alguna etapa de su vida; evidenciándose frecuentemente el personal femenino del área de técnico de enfermería como el más perjudicado, sufriendo violencia laboral de diferentes tipos por parte de los pacientes, familia o autoridades de mayor rango (abuso de poder).

Según los estudios realizados por, Mejia, Inga, Lezama, y Quispe (2016) se dan las manifestaciones de problemas en el ámbito laboral en algunos puestos de salud por parte de los serumistas, donde existen distintos tipos de denuncias de diversas sedes a nivel nacional, siendo más frecuentes las agresiones psicológicas y físicas, evidenciadas por más del 80% de los casos siendo los problemas de acoso en el ámbito laboral por parte del mismo personal del centro de salud.

Asimismo, se ha observado en las zonas urbanas de Lima y Callao durante un periodo de cuatro años la comparación de las características de agresiones psicológicas, físicas, económicas y sexuales. La mayoría de las evaluadas se ubican en el rango de edad de 20 a 24 años. Mostrándose el área de violencia psicológica como la más común, siendo los gritos, celos e insultos las agresiones más recurrentes, sueño, baja autoestima y miedos.

Se ha observado en diversos centros de salud del Callao (Lima) el comportamiento de los trabajadores durante un periodo de 3 años (Médicos, enfermeras y técnicos/as de enfermería). episodios de tensión en el ambiente laboral, poca tolerancia con los compañeros ante situaciones diversas, además de la sobrecarga laboral y humillaciones frecuentes a las que se ven sometidos los afectados por parte de algunos compañeros de trabajo de cargo superior e incluso por los familiares de los pacientes, generándose en la víctima trastornos del sueño, desconfianza en sí misma y muy diferentes tipos de miedos.

Por tal motivo el presente estudio en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la Provincia Constitucional del Callao, durante el año 2019 tuvo como finalidad delimitar la relación que existe entre mobbing o acoso psicológico en el ámbito laboral y estrés laboral. Están expuestos debido a sus responsabilidades ya que los trabajadores son los que interactúan directamente con el público y podrían ser un factor de riesgo psicosocial.

## **Teorías Relacionadas**

### **Variable Independiente: Mobbing**

#### **Definición**

Ares y Ortega (2018) refieren que el tema de mobbing fue utilizado por primera vez a fines del siglo XX por H. Leymann conocido también como “acoso laboral”, entendiéndolo como violencia psicológica externa de modo sistemático y frecuente. Suele suceder entre colegas, superiores o subordinados; Humillaciones constantes hacia una o más personas con el fin hacer perder a la víctima su puesto de trabajo u otros similares, se hablan de dos causales, La primera se encuentra relacionada con el ámbito social, ocupacional o de ambientes laborales y la segunda que identifica las características de la víctima, este estudio menciona que son, seis sectores en el caso de España, los más propensos a sufrir este fenómeno, siendo estos los del ámbito público, es decir sector salud, medios de comunicación y educación entre otros.

Por otro lado según Rodríguez & Kieling (2014) en su trabajo de investigación “Mobbing of Working Students” mencionan que el término “Mobbing” es reciente, sin embargo, el maltrato psicológico en los trabajos, es decir, las humillaciones, calumnias, malos tratos y bajo reconocimiento desde la antigüedad, además mencionan como en la legislación laboral el término mobbing no es preciso, sin embargo cuentan con la literatura científica donde lo refiere como un comportamiento injusto y frecuente dentro de una organización, en este estudio se trabajó con 457 estudiantes trabajadores de diversas aéreas metropolitanas de Brasil, utilizando “Cuestionario de Actitudes Negativas” (QAN), encontrando que un 89,3% de los evaluados refirieron haber sido acosados moralmente en algún momento. Y un 11,2% manifestaron estar sufriendo de acoso psicológico laboral “Mobbing” de manera continuada, a través de gritos, humillaciones en público, sobrecarga laboral e indiferencia entre otros, afectando negativamente a su vida profesional y personal.

Por su parte Cornoiu & Gyorgy (2013), en su investigación “Mobbing in Organizations Benefits of Identifying the Phenomenon”, dan a conocer el mobbing no es solo una disputa en el entorno de trabajo de corto tiempo; Apunta a ataques y humillaciones constantes capaces de causar a la víctima daños psicológicos y estrés laboral, el cual repercute al ámbito familiar, cuyos integrantes viven el mal humor de esta persona

afectada por el mobbing, causándoles molestia su presencia, de este modo la víctima se convierte en doble víctima tanto en el trabajo como en el entorno familiar, llegando a no sentir el apoyo emocional de sus seres queridos, en su artículo señalan las diversas manifestaciones del Mobbing, tales como: Agresiones físicas, psicológicas y también sexual. Además, describen sus causas, efectos y los beneficios que se obtienen al identificarlos a tiempo.

Asimismo, en cuanto a Neriman (2014), manifiesta en su investigación “The Effects of Mobbing (Bullying) on Health Employes”, tiene como objetivo promover el impacto del mobbing en los trabajadores del hospital nacional de Ataturk (Turquía) sobre acoso laboral, poniéndolos a prueba con comportamientos de mobbing (humillaciones, desprecios, ofensas) y observando sus reacciones y efectos a través de las somatizaciones, produciéndose complicaciones respiratorias, dolores de cabeza, etc.; los empleados del hospital sufrían los efectos negativos tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral. Dicha situación los afectaba también en su entorno familiar, llevándose consigo muchos problemas a casa. Se observó en la investigación que mientras más soporte de afecto tengan las víctimas, menor es el daño que les puedan causar.

En lo relacionado a Ertürk & Necati (2014) en su artículo “Causes of Mobbing Behavior”, refiere que el mobbing no solo se encuentra en el ámbito de salud, también está presente en instituciones educativas, por medio del profesorado, colegas, familiares y estudiantes; se manifiesta mostrando diversos indicadores de estrés, fatiga en el ámbito laboral y personal; Para su investigación se evaluó a más de 1,200 trabajadores de diversas instituciones educativas en Turquía, utilizando como herramienta de evaluación LIPT-60 de Heinz Leymann; en la cual se obtuvo un 4.1% de los docentes de nivel primaria afirmaron ser víctimas de mobbing, asimismo, se encuentran porcentajes similares en otros estudios de escuelas de primaria en Turquía , mostrando similitudes con la mencionada.

Según, Chávez y Coaguila, (2014) realizó el estudio “Estrategias de Afrontamiento al Mobbing en Profesionales de Enfermería”, El objetivo de su investigación es observar el grado, tipos, y determinar las estrategias del Mobbing en los colaboradores del área de enfermería del centro de salud “Honorio Delgado” en Arequipa; en dicha investigación

fue diseño cuanti-cualitativo de corte transversal, y con un nivel exploratorio. La muestra estuvo conformada por un total de 143 enfermeras, de las cuales 97 fueron unidades de observación y con 23 se realizó entrevistas minuciosas. La herramienta de evaluación utilizada en este trabajo de investigación fue el cuestionario LIPT-60; y como conclusión se ha obtenido en el estudio realizado principalmente a través de la observación dentro del centro de enfermería, que, existen doce casos de acoso psicológico por parte de los superiores hacia los subordinados, cinco personas de rango alto, mencionan ser violentados por sus trabajadores, y a su vez cuatro manifiestan ser acosadas por los mismos miembros de su área laboral.

Para Pando, Aranda, Salazar y Torres (2014) en su estudio “Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico” en el trabajo tuvo como principal objetivo ejecutar una validación llamada también análisis factorial, del), para ello, se empleó de modo transversal, descriptivo y con 328 colaboradores de economía promedio de trabajadores peruanos.

En su caso, Pando et al, (2016) en su “investigación Prevalencia de Violencia Psicológica e Acoso Laboral en Trabajadores de Iberoamérica”, refirió el estudio realizado en el Perú, con el instrumento IVAPT siendo el adecuado, ajustando tres factores explica 57,2% de varianza, y cuyos ítems presentaron un peso factorial superior a 0.48. De este modo se demostró que en un 89.9% de trabajadores peruanos, se registró un 10.1% nula, el 61.3% ha presentado bajo nivel violencia psicológica en el entorno laboral, 28.7% reportan un nivel medio, sin embargo, ninguno de los evaluados resulto ser el nivel alto del ámbito laboral; en cuya investigación analizada a su vez por género.

En cuanto a Salazar (2017) En su trabajo de investigación “Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fidería del distrito de Lima, 2017”. Tuvo como finalidad reseñar si existe o no la relación entre estas dos variables, para ello se usó de muestra a 158 trabajadores de dicha empresa. Dándose como resultado más del 50% del personal con un nivel de hostigamiento psicológico en el trabajo, en cuanto al estrés laboral se halló también un 55% de trabajadores con un grado promedio.

En lo relacionado a Rojas (2016) en su investigación “Mobbing en obreros de una constructora de Lima Metropolitana”, cita: “La manera de acosar más frecuente en los obreros es de forma verbal, mostrando intenciones de hacer sentir incómoda a la afectada, además, menciona las características de la víctima tales como: personal nuevo, individuos callados y aplicados; La mayoría de acosadores actúan de ese modo solo por sentirse mejor.

El Mobbing, para Peña (2018) menciona en su investigación “Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo?” su objetivo de estudio es exponer a los trabajadores del sector Salud en la capital de México. ¿Cuál es el significado de Mobbing y como poder identificarlo? enfocado en la realidad nacional actual y de los centros de trabajo, con la finalidad de disminuir este fenómeno.

Para Peña (2018) el Mobbing trata de agresiones continuas de un grupo de personas contra otra por la que se sienten amenazados. La mayor parte del tiempo suelen utilizar la comunicación verbal y no verbal como una forma de atentar contra su dignidad, denigrando, criticando, proponiéndose hacer sentir incómodo al individuo, atacando en ocasiones de manera sutil y en otras evidentemente, con el fin de provocar su aislamiento social, y en casos logran poner en peligro su integridad física y mental, afectándolos en su vida personal y laboral.

Así mismo, hace referencia a H. Leyman psicólogo de Alemania, que laboro en Suecia y pudo observar como la mayoría de sus pacientes presentaban crisis de ansiedad, pensamientos suicidas, poco control de sus emociones, angustia, así como malestares físicos, con un patrón relacionado de asedio sistemático, frecuente y prolongado por medio de un conjunto organizado en su entorno laboral, que ellos no tenían la capacidad de detener. A partir de ese hallazgo Heinz determinó los comportamientos asociados y el de crear un método el cual sistematizaría y valoraría su presencia del “Leymann Inventory of Psychological Terror” (LIPT).

### **Sinónimos de Mobbing**

Los Sinónimos de Mobbing, consideraremos en primer lugar a Romero Pérez (2014) refiere que algunos sinónimos o equivalentes de mobbing que son usados en diferentes ámbitos laborales, suelen nombrarlo como: “Acoso moral o psicológico, Psico terror, Hostigamiento laboral, Persecución encubierta, Acoso perverso, Maltrato psicológico, Violencia psíquica, Ninguneo”.

### **Tipos de Mobbing**

Los tipos de mobbing, para Piñuel (2003) habla de diversos tipos de Mobbing entre los cuales: El tipo Horizontal llamado lateral, se manifiesta cuando se propaga un índice de agresividad u hostigamiento entre los colaboradores de una organización del mismo rango o nivel jerárquico, es decir interrelación donde sucede dicha conducta. Debido Esos puestos usualmente requieren o están sumergidos constantemente en competencias en su trabajo cotidiano.

González, D. y Graña, J. (2017) hablan en su investigación “El acoso psicológico en el lugar del trabajo” del tipo Vertical descendente o también llamado (bossing), este tipo de violencia psicológica, suele darse entre un nivel superior y sus subordinados, ocurriendo humillaciones continuas por parte del empleador. Finalmente, Vertical ascendente este tipo de Mobbing no se da frecuentemente, pues se refiere al acoso que soporta el jefe por medio de los trabajadores, con el fin de separarlo de su puesto de trabajo.

### **Lo que no es el Mobbing**

En lo que es el mobbing, para Osorio & Cárdenas (2017) en su estudio “Work stress: a review study” definen el Estrés en el trabajo como una réplica innata, física y mental de situaciones conductuales del trabajador que intenta tener flexibilidad y adaptarse a presiones internas y externas; Se registra en el momento en el cual se origina un desorden dentro del cargo de trabajo y la empresa; diferenciándolo del significado mobbing.

McCormack & Cotter (2013) “Managing Burnout in the Workplace” también llamado “estar quemado”. en su estudio hablan de cómo se puede dar entre sus colaboradores un desgaste emocional. Permanentemente se exigen demasiado y sienten una preocupación extrema, causándoles dicha situación.

Cuenca (2015) “Factores precipitantes del acoso sexual laboral en España”. El acoso sexual laboral implica una persecución de forma continua de un individuo inclinado hacia el aspecto sexual de otro, causando malestar físico y psicológico hacia la otra persona en el ámbito laboral. Cabe resaltar que esto se puede dar entre compañeros de trabajo del mismo rango o diferentes niveles jerárquicos de los distintos niveles en la organización.

### **Dimensiones de Mobbing**

En lo correspondiente a las dimensiones de Mobbing, Según Pando (2014) “Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, Perú,” explica cómo se han utilizado diversos tipos de instrumentos de evaluación como el de H. Leymann (Lipt-45 o 60) creado por él mismo en el año 1984, seguidamente Gonzales Rivera, la convirtió en versión en español, luego “Negative Acts Questionnaire” NAQ, publicada en español por Izquierdo, Ruiz, Blasco y Gampillo. Sin embargo, son escasas las evidencias del uso de estos instrumentos en Latinoamérica. Pando a través de su inquietud, deseó crear el “Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo”. Llamado, IVAPT- PANDO.

Este instrumento en primera instancia contaba con 94 reactivos y después fue disminuyendo a través de las revisiones de juicios de expertos en Venezuela, Perú, Chile, Honduras, México y España; se redujo a 47 ítems y tras la revisión estadística quedaron un total de 22 ítems como versión final. Para el análisis factorial en el instrumento IVAPT-PANDO, se investigaron tres factores, mencionados en la versión española en los cuales se pudo identificar tres presencias de conductas:

Manipulación para inducir al castigo (M.I.C.): Hace referencia a diversas manipulaciones que fomentan errores en los empleados repercutiendo en su trabajo con una sanción, como la desvaloración, castigos, tareas excesivas, críticas destructivas, entre otros.

Daños a la imagen pública (D.I.P.): Hace mención a los comportamientos causantes de un daño a la percepción social perjudicando a la imagen de la víctima, tales como las burlas, rumores malintencionados, ridiculizaciones, ataques a la reputación.

Obstáculos al desempeño laboral (O.D.L.): Engloba comportamientos limitantes para el afectado, a que no se desarrolle profesionalmente, imponiéndole sobrecarga laboral, trabajos con experiencias no obtenidas, excluyéndolo de capacitaciones, etc.

### **Variable Dependiente: Estrés Laboral**

#### **Definición**

Otero (2015) describe como el estrés en la vida de los sujetos está presente y se convierte en una palabra muy popular. Entra en la vida de las personas y sin darse cuenta los lleva a un desgaste laboral, observándose un estado repetitivo siendo al mismo tiempo la causa y origen de esa molestia.

Para Rodríguez (2017) quien cita a Fernández, Montorio & Díaz, (2014) menciona que el exceso de trabajo, miedo o ansiedad que experimenta la persona cuando recibe una coacción externa es un tipo de respuesta semántico y emocional frente a una situación repentina.

El (DSM IV, 2001) define al estrés como un evento traumático mediante el cual se percibe el desamparo, horror, temor; Las afectadas nuevamente experimentan el acontecimiento por medio de recuerdos o pesadillas. Asimismo, Vicente, et al (2016) en su hallazgo de estudio, Posttraumatic stress disorder and work. Incapacity and disability criteria indican que, en el trastorno de estrés postraumático, es normal sentir miedo u otras reacciones durante la etapa traumática o después de esta. Además, menciona que el cuerpo se prepara provocando cambios en segundos para responder ante el peligro, de esta manera trata de evitar peligros futuros.

Según, Carreras, Carrobles & Rodríguez (2016) en sus hallazgos Perceived stress related to methadone withdrawal demuestran la causalidad entre ambas variables, el estrés laboral y el consumo de metadona. En los 81 pacientes evaluados se observó una reducción de dosis de consumo de dicha medicina al disminuir el estrés laboral. Esto permitió un mayor éxito en la desintoxicación.

Por su parte, Preto (2015) menciona en su estudio “Burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital” sobre la preocupación surgida en los últimos tiempos por los efectos nefastos del estrés en el entorno laboral de aquellos profesionales

de hospitales públicos, debido al modo de trabajo donde se dan constantes conflictos interpersonales, por falta de una comunicación asertiva entre los colaboradores e intrapersonales, teniendo algunas personas menos iniciativas que otras. Juega un papel fundamental su rol como trabajadores; con todo lo expuesto, infieren en su investigación que, a mayor grado de estrés laboral, habrá un mayor desgaste profesional, caracterizado por altos grados de agotamiento emocional, repercutiendo el trato apático con los pacientes, mostrando una nula empatía en su forma de trabajo, inclusive con sus colegas o familiares de los pacientes. Finalmente se presenta el ausentismo.

Por último, según, Wolfea & Patelb (2019) afirman en su investigación “Labor of love The influence of work-conditions among self-employed and workstress” las personas quienes trabajan de manera autónoma, poseen un alto grado de estrés laboral y aunque tienen la libertad de disponer de sus tiempos de trabajo y no cuentan con un jefe inmediato.

### **Factores que afecta el estrés laboral**

Les afectan varios factores, como la inestabilidad laboral, generándose angustia y/o ansiedad en dichos colaboradores; esta investigación se centra en examinar el vínculo en medio de las condiciones de trabajo y estrés laboral. Nuestros hallazgos refuerzan más la noción de que el autoempleo es una experiencia heterogénea, y es clave, intrínseca y extrínseca.

Gonzales (2012) “Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud” El estrés ha ido manifestándose en el transcurso de vida de cada persona; Se relaciona con repentinos cambios de humor y estado emocional, de fatiga, desgaste físico y mental, en momentos de tensión que en el centro de trabajo normalmente se enfrentan las personas, ya sea individual o colectivamente; Generalmente las personas afectadas que prestan servicios tanto públicos como privados tienden a manifestar los comportamientos ya mencionados y que en ciertas ocasiones la persona deja visualizar.

Osorio et al., (2016) en su estudio “Estrés laboral” menciona este fenómeno, siendo de suma importancia en todo el mundo. Presentándose como un problema latente en las empresas u organizaciones. Cuando este no se detecta a tiempo, genera conflictos en los

empleados, interfiriendo en el desenvolvimiento laboral y, por consiguiente, el centro de trabajo también se vería afectado.

Rodríguez et al., (2014) “Revista científica Colombiana de Salud Ocupacional” en el año 2010 el “Ministerio de Protección Social” (M.P.S.), evidenció los instrumentos para la estimación de riesgos psicosociales, con el fin de investigar las causas de riesgo. Indicó que de un 100%, entre un 20% y 30% de las personas encuestadas refirieron sentir alto nivel de estrés, un promedio de entre el 3% y 6% percibieron acoso psicológico en su centro de trabajo, un 18% no fueron claros con lo que esperan de ellos mismos. Y el 35% no opinan.

### **Los tipos de estrés laboral**

El estrés crónico: Según Ortiz F. (2007) quién en su investigación “Vivir sin Estrés” hace referencia al estrés como una respuesta innata del ser humano ante ciertas situaciones que se presentan en algún momento de su vida, enfrentamientos, inclusive sucesos o episodios traumáticos; cuando esta respuesta ante dichas situaciones se sostiene de modo extenso, se presenta como un caso clínico al que se nombra como estrés crónico y puede suponer considerables resultados negativos para la salud física y mental de quien la padece.

El origen del estrés crónico, trata de diversos conflictos no solucionados que se prolongan durante días, semanas, meses o años, sin afrontar o intentar solucionar el motivo que ocasiona el problema. Al no tratarse el estrés a tiempo, el nivel de ansiedad va aumentando y se producen notables trastornos en el organismo, como el incremento de la frecuencia cardíaca, diabetes, obesidad, problemas menstruales, sobresaltos en el sueño, estreñimiento.

El estrés agudo: Un suceso aterrador puede producir directa o indirectamente diferentes grados de trastorno por estrés agudo en los individuos que han estado expuestos a él.

OMS, O. M. (2019). Organización Mundial de la Salud OMS. Las personas con este trastorno pueden presentar síntomas diversos. Por ejemplo, pueden sentirse emocionalmente insensibles o desconectadas de sí mismas. Pueden tener incluso la

sensación de que no son reales, sufrir alteraciones del sueño, irritabilidad o estallidos de ira, excesiva atención a la posibilidad de peligro (hipervigilancia), dificultad para concentrarse, respuesta exagerada a los ruidos fuertes, los movimientos bruscos, u otros estímulos (respuesta de sobresalto).

### **Fases del Estrés Laboral**

Por su parte a Ortiz F. (2007). “Vivir sin Estrés” Menciona también las principales fases del estrés que presentan los trabajadores al momento de afrontar los conflictos laborales que surgen en su trabajo:

La fase de alarma, que se manifiesta cuando hay un estímulo estresor, donde el organismo se prepara para responder automáticamente para la acción, logrando luchar a través de sus mecanismos de defensa.

Luego la resistencia, que es donde se observa el problema, ya que se manifiesta cuando estresor continúa, por el cual el organismo no cuenta con tiempo para recuperarse de la situación problemática y sigue reaccionando para protegerse.

La última es la de agotamiento en el área psicológica y física. En esta fase el individuo presenta poca energía para realizar las labores, el estrés se manifiesta de modo continuo.

### **Dimensiones del Estrés Laboral**

En lo relacionado a las dimensiones del Estrés Laboral, para entender que el estrés dentro del trabajo no es una problemática aislada puesto que al manifestarse implica una multiplicidad de factores perjudiciales dentro del ambiente laboral. Suárez (2013), nos indica las siguientes dimensiones para el estrés laboral, planteadas por la Organización Internacional de Trabajo: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Hace Influencia del líder., Falta de cohesión Respaldo del grupo.

## **Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Qué relación existe entre mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019?

### **Problemas Específicos**

- ¿Qué relación existe entre la manipulación para inducir al castigo y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019?
- ¿Qué relación existe entre los daños a la imagen pública y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019?
- ¿Qué relación existe entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019?

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

La presente investigación de mobbing y estrés laboral, sirve para generar conocimientos que permitirán comprender, contrastar y reflexionar sobre este fenómeno que aún se observa dentro de las organizaciones, presentándose como episodios frecuentes en diversas instituciones de la salud mental, ya sean públicas o privadas, perjudicando la condición de vida tanto laboral como personal en los empleados de los centros. De tal modo, el propósito de indagar la relación que existe entre acoso psicológico laboral y estrés, es con el fin de establecer un ambiente laboral adecuado y aumentar la productividad laboral en los empleados.

### **Justificación Metodológica**

Para el desarrollo de los objetivos del presente proyecto, se recurrirá al uso de instrumentos con el fin de medir la variable independiente “Mobbing” además el impacto de la variable dependiente “Estrés Laboral”. Dichos instrumentos cuentan con validez y confiabilidad, teniendo los permisos correspondientes por los creadores.

Cuya prueba es de gran importancia porque permite hallar determinadas acciones que se desarrollan en varios centros de trabajo, como es el acoso psicológico en el ámbito laboral y estrés, cuyo estudio servirá para estudios posteriores sobre estas variables, con el fin de beneficiar a las instituciones e incluso a los evaluados.

### **Justificación Práctica**

La elaboración de esta investigación se realizará de manera práctica, de este modo la información adquirida permitirá darle solución al problema observado, mejorando los puntos cruciales y débiles de cada variable, reforzando los actos positivos y disminuyendo los negativos, también, evaluar la existencia o no del acoso psicológico laboral “Mobbing”, de tal modo que se logre un fortalecimiento hacia el empleado como para la empresa o institución.

### **Justificación Económica**

Asimismo, el proyecto de investigación se justifica a nivel económico, brindando información científica favoreciendo en primera instancia al centro e incluso a los profesionales del área evaluada. Por lo expuesto, este proyecto nos permite averiguar, como el mobbing afecta a la salud de los participantes, creando dolores de cabeza, nerviosismo, cansancio, baja autoestima, problemas de sueño, miedos, entre otros; De este modo con esta investigación, se pretende brindar beneficios futuros a diversas instituciones que puedan estar siendo afectadas el en clima laboral, trabajo en equipo, motivación, un buen desempeño laboral, buenas comunicaciones interpersonales, otros beneficios tanto para las empresas como para la comodidad del empleado.

## **Hipótesis General**

Existe relación entre mobbing y estrés laboral en trabajadores del hospital nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2019.

No existe relación entre mobbing y estrés laboral en trabajadores del hospital nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2019.

## **Hipótesis Específicos**

Existe relación entre la manipulación para inducir al castigo y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, Callao - 2019.

Existe relación entre los daños a la imagen pública y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2019.

Existe relación entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, 2019.

## **Objetivos**

### **Objetivos General**

- Determinar la relación que existe entre mobbing y estrés laboral en trabajadores del hospital nacional Daniel Alcides Carrión- Callao, 2019.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre la manipulación para inducir al castigo y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, 2019.
- Determinar la relación que existe entre los daños a la imagen pública y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, 2019.
- Determinar la relación que existe entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Enfoque de investigación**

La presente investigación es de corte transversal, porque su propósito es describir la interrelación que existe entre las variables para definir medidas de solución, además, presenta un enfoque cuantitativo en la cual se usan herramientas estadísticas para generar resultados pertinentes para el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Método de investigación**

El trabajo de investigación tiene un método hipotético – deductivo, indicando que es la creación de hipótesis, las cuales serán negadas o aceptadas dependiendo de los resultados finales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Diseño de investigación**

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), presenta un diseño correlacional, porque solo visualizarán las conductas de las variables tal cual estas se presenten en la problemática planteada, para luego determinar la relación existente en la variable Mobbing y estrés laboral y no experimental, debido a que no se manipula el comportamiento de las variables, más si éstas serán analizadas según los objetivos estipulados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), señala que, si busca reconocer y crear una realidad problemática, se relaciona con aplicar una solución sobre una problemática que se ha determinado.

#### **Nivel de investigación**

El estudio tiene un nivel Explicativo, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), nos indica que son los estudios que quieren encontrar las causas y efectos de variables, quieren encontrar la dependencia de una variable frente a otra.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Variable independiente: Mobbing**

La misma que presenta las siguientes dimensiones:

- Manipulación al castigo
- Los daños de imagen pública
- Obstáculos al desempeño laboral

### **Variable dependiente: Estrés Laboral**

La misma que presenta las siguientes dimensiones:

- Factor psicológico
- Ámbito social
- Ámbito laboral
- Ámbito psico-emocional

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan un conjunto de personas que coinciden con las características afines, de los cuales se procura escoger una muestra. Siendo 2500 la población de personal asistencial del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

### **Muestra**

En cuanto la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que la muestra es una pequeña agrupación con características similares el cual ayuda a obtener datos importantes para el estudio en mención. En tal sentido, la muestra estuvo compuesta por una selección de 90 trabajadores, del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Asimismo, para escoger el tamaño de la muestra se usó el muestreo corresponde a no probabilístico intencional, porque las muestras se recolectan con un conjunto de personas las cuales cuentan con las características parecidas de la población seleccionada.

(90n: del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.)

Dentro de los criterios de Inclusión: Personal asistencial, nombrados y contratados, y ser trabajadores del turno mañana. Asimismo, entre los criterios de Exclusión tenemos a trabajadores que no acepten participar en la investigación, no ser trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión demás, se eliminará todos los cuestionarios que se encuentren incompletos.

### **Muestreo**

Lo anterior responde a un muestreo tipo no probabilístico, intencional por conveniencia, en el cual “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas y motivos logísticos relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador Fracica, N. (1988). Esto por considerar el investigador una unidad de análisis conveniente con los objetivos de investigación a los 90 colaboradores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según (Hernández R, 2014), menciona la técnica que admite tener un contacto directo con la conducta usual de los involucrados en el proceso es la observación, Asimismo la encuesta, Serie de preguntas con respuesta en la escala de Likert, donde se recolectan los datos directamente de la muestra en forma anónima.

### **Validez**

La validez se refiere, al grado que instrumento mide la variable que pretende medir. Para calcular la validez, se consultó con investigadores especializados con el tema y la variable a medir para ver si el contenido es exhaustivo. Esto se conoce con el nombre de validación por expertos. (Hernández R, 2014).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión de la medida, en el sentido de que si se aplica repetidamente el instrumento al mismo sujeto produce los mismos resultados. (Hernández R, 2014) Para efectos de la presente investigación, se medirá la confiabilidad por medio de una prueba piloto. La validez y confiabilidad siempre está limitada según sea la evidencia disponible, permitiendo afirmar que determinado instrumento es válido y confiable para determinado uso y bajo ciertas condiciones.

## **2.5 Procedimiento**

Se seleccionó el tema, luego se buscó información por diversos medios tanto teoría como prácticas relacionados al tema Asimismo el diseño e identificación del método de trabajo y estrategia de la investigación. Definición de variable principal, dimensiones del estudio y variables dependientes, y definición de herramientas y materiales de investigación.

Además, conocer el ambiente e identificar la información, seleccionar técnicas de recogida de datos para determinar el Mobbing y Estrés laboral en el Hospital Daniel Alcides Carrión 2019. Finalmente se procedió al estudio de variables, procesamiento de los datos recolectados, y análisis de los resultados.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Los resultados obtenidos por medio de la aplicación de instrumentos en los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, se guardó en la base de datos Excel, luego se exporto al programa Estadístico SPSS Vs.22. Para el análisis descriptivo, se presentó en tablas de frecuencia, porcentaje y su gráfico estadístico. Para contrastar las hipótesis se usó la metodología de correlación de Pearson, analizando en primer lugar una estadística descriptiva, ajustada y como segunda parte una estadística correlación aplicada.

## **2.7 Aspectos éticos**

Se conservó la identificación y confesionalidad de los colaboradores que participaron en el estudio y de los resultados obtenidos. Además, mencionó de forma clara y explícitamente la finalidad e importancia sobre el propósito del estudio a los trabajadores interesados con el resultado de las encuestas.

Asimismo, se utilizó un escrito de aprobación, anunciado a los colaboradores sobre el proyecto, estableciendo el derecho de retirar el consentimiento de participar con la investigación en cualquier momento que lo desee.

El estudio no conlleva riesgos ni recibirá ningún beneficio. No recibirá compensación por participar. Finalmente, los usos de los datos serán con fines netamente académicos, respetando la confiabilidad.

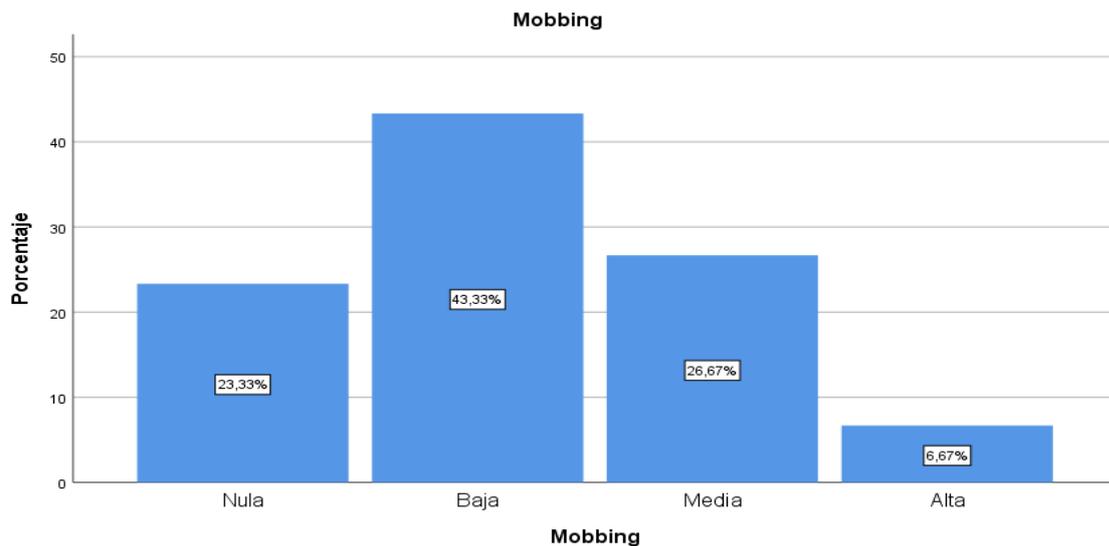
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1.**  
Variable: Mobbing

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nula	21	23,3
	Baja	39	43,3
	Media	24	26,7
	Alta	6	6,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)



*Figura 1: Mobbing*

Interpretación:

Se observa, que el 43.3% de frecuencia se concentra en la categoría Baja, siendo la opción con mayor índice de frecuencia, seguida por el 26.7% de la categoría Media, el 23.3% de la categoría Nula y el 6.7% de la categoría Alta en cuanto a la aplicación del Mobbing.

Tabla 2.  
Manipulación para inducir al castigo (MIC)

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nula	14	15,6
	Baja	32	35,6
	Media	7	7,8
	Alta	37	41,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)

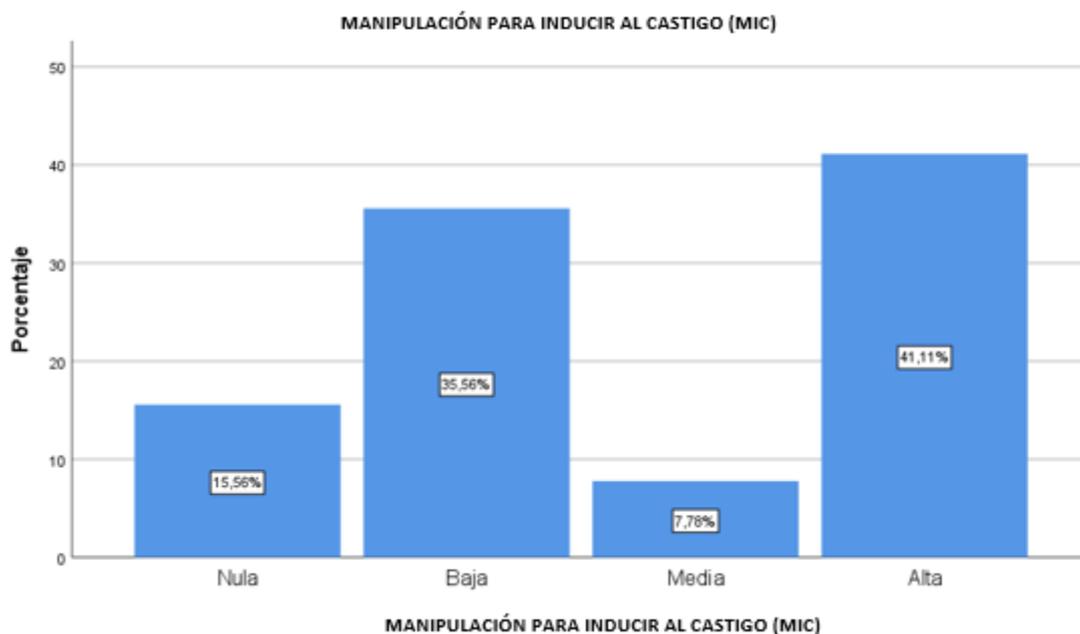


Figura 2: Manipulación para inducir al castigo (MIC)

Interpretación:

En relación a la manipulación para inducir al castigo, en los resultados de nuestro análisis se presenta un 41.1% de frecuencia que se muestra alta, asimismo el 35.6% considera que esta es baja, el 15.6% manifiesta que esta es nula, el 7.8% considera que esta es media según los resultados.

Tabla 3.  
Daños a la imagen pública (DIP)

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nula	31	34,4
	Baja	35	38,9
	Media	6	6,7
	Alta	18	20,0
	Total	90	100,0

Elaboración propia (2019)

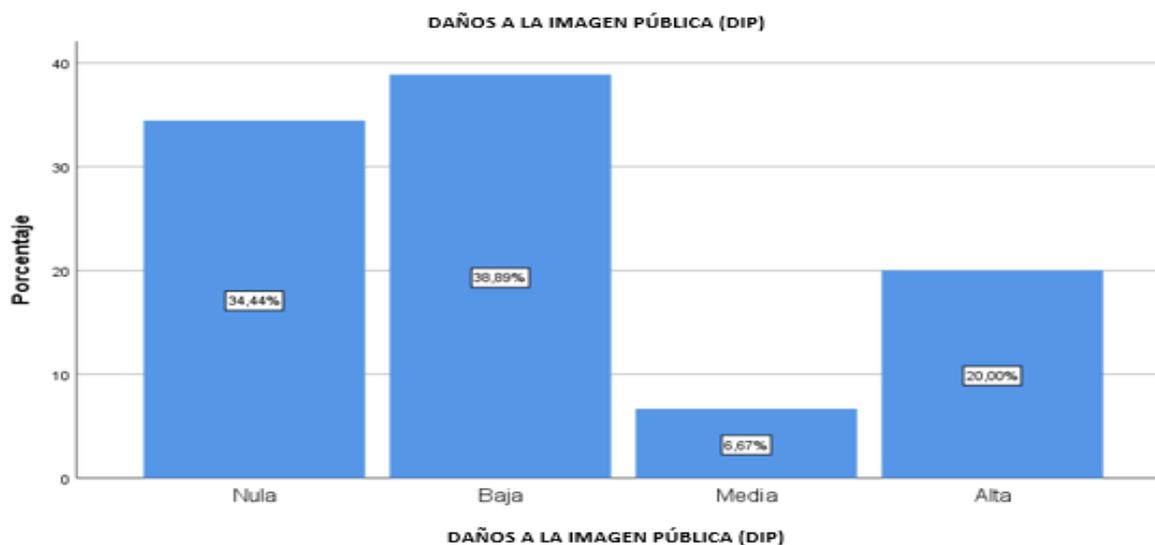


Figura 3: Daños a la imagen pública (DIP)

Interpretación:

En los resultados sobre los daños a la imagen pública conocida como DIP, nos permite identificar que el 38.9% se considera baja, existe un 34.4% de los que la consideran nula, el 20.0% manifiesta que esta es alta y solo el 6% manifiesta que esta es media.

Tabla 4.  
Obstáculos al desempeño laboral (ODL)

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Nula	55	61,1
	Baja	21	23,3
	Media	8	8,9
	Alta	6	6,7
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)

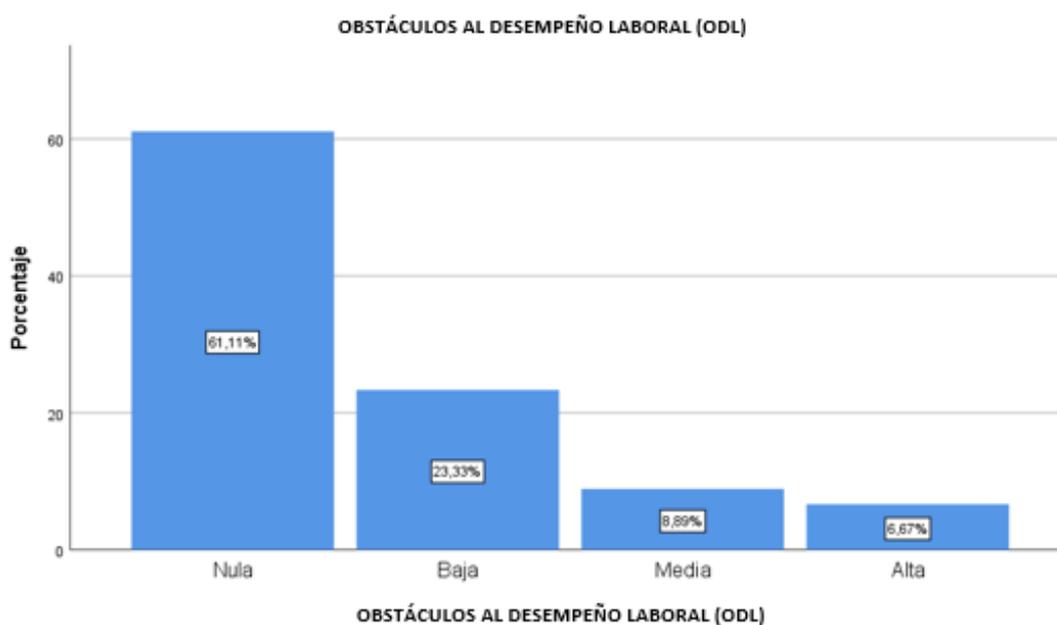


Figura 4: Obstáculos al desempeño laboral (ODL)

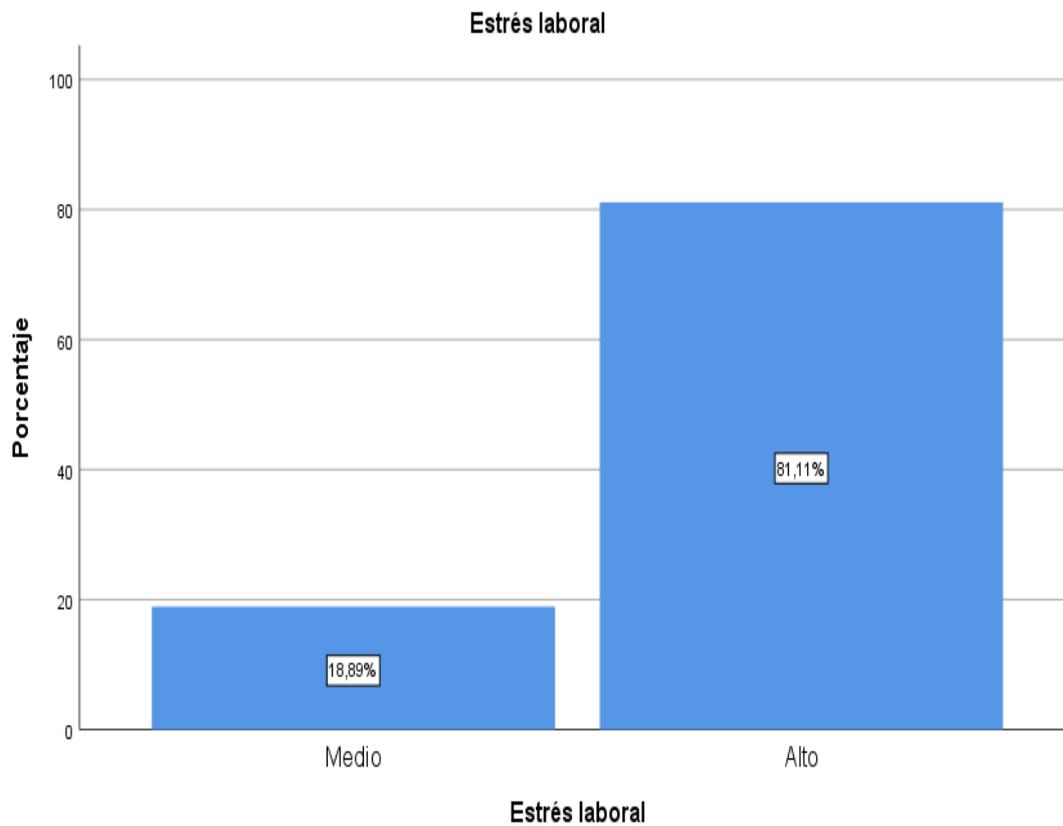
#### Interpretación

En lo relacionado a los obstáculos al desempeño laboral ODL, según se observa en los resultados, podemos ver que el 61.1% de la muestra considera que esta es nula, el 23.3% la consideran baja, el 8.9% manifiesta que es media y el 6.7% restante manifiesta que esta es alta.

Tabla 5.  
**Variable:** Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Medio	17	18,9
	Alto	73	81,1
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)



*Figura 5:* Estrés Laboral

#### Interpretación

Los resultados en cuanto al estrés laboral, en los resultados observados vemos que el 81.1% consideran que esta es alta, y el 18.9% sale que es media.

Tabla 6.  
Factor psicológico

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Medio	36	40,0
	Alto	54	60,0
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)

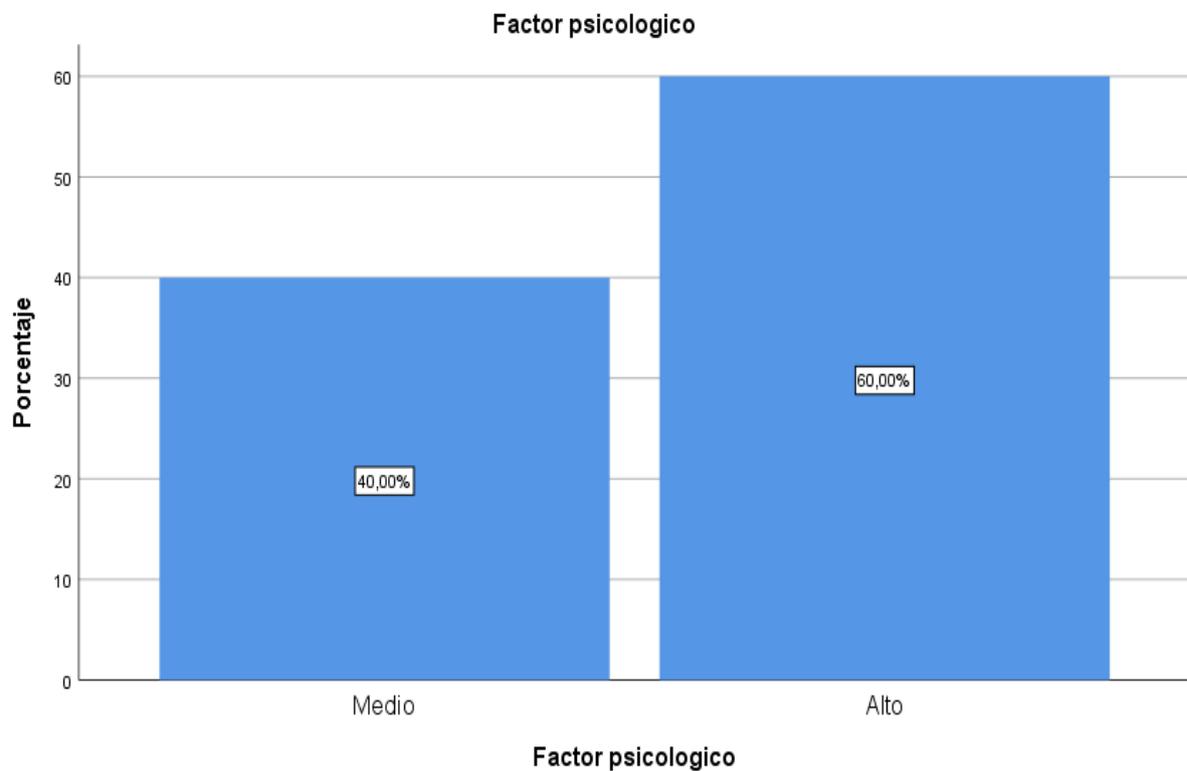


Figura 6: Factor psicológico

Interpretación:

Los resultados en cuanto al factor psicológico, en los resultados podemos observar que el 60.0% manifiestan que esta es alta, y el 40.0% restante manifiesta que esta es media.

Tabla 7.  
 Ámbito social

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Medio	19	21,1
	Alto	71	78,9
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)

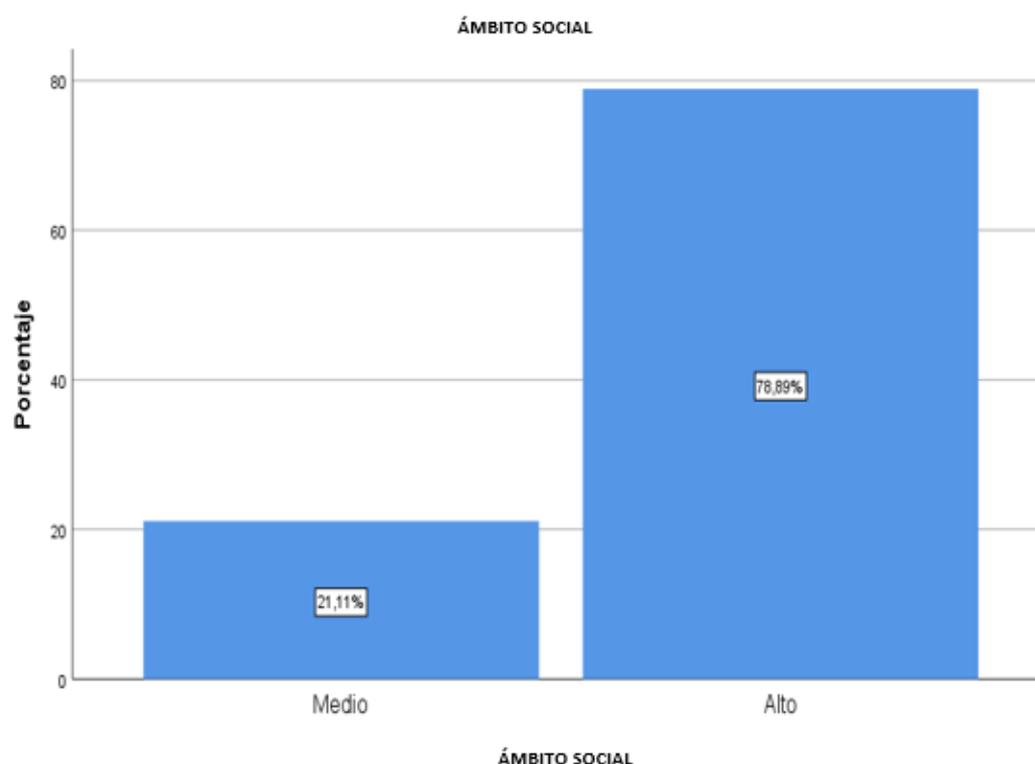


Figura 7: Ámbito social

Interpretación:

Los resultados en cuanto al ámbito social, en los resultados observados vemos que el 78.9% consideran este ámbito social es relevante en un 78.9%, en tanto que el 21.1% lo consideran mediano.

Tabla 8.  
Ámbito laboral

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Medio	21	23,3
	Alto	69	76,7
	Total	90	100,0

Elaboración propia (2019)

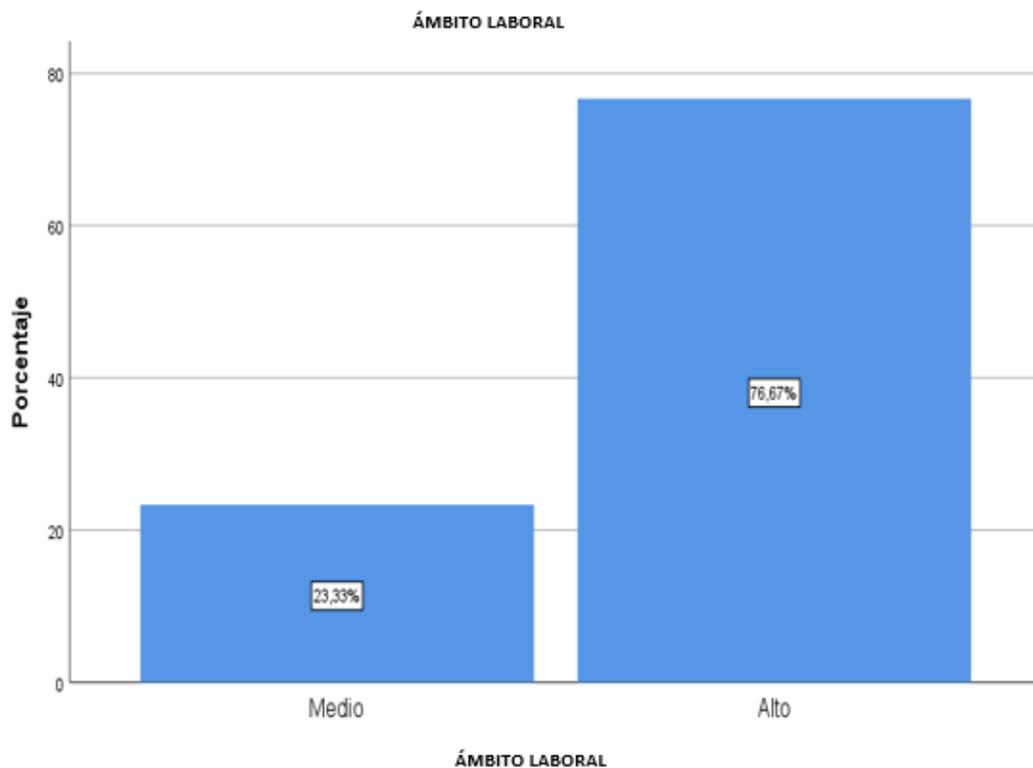


Figura 8: Ámbito laboral

Interpretación:

Sobre los resultados del ámbito laboral, vemos que el 76.7% la consideran alta, y el 23.3% la consideran mediana.

Tabla 9.  
 Ámbito psicoemocional

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Bajo	2	2,2
	Medio	9	10,0
	Alto	79	87,8
	Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)

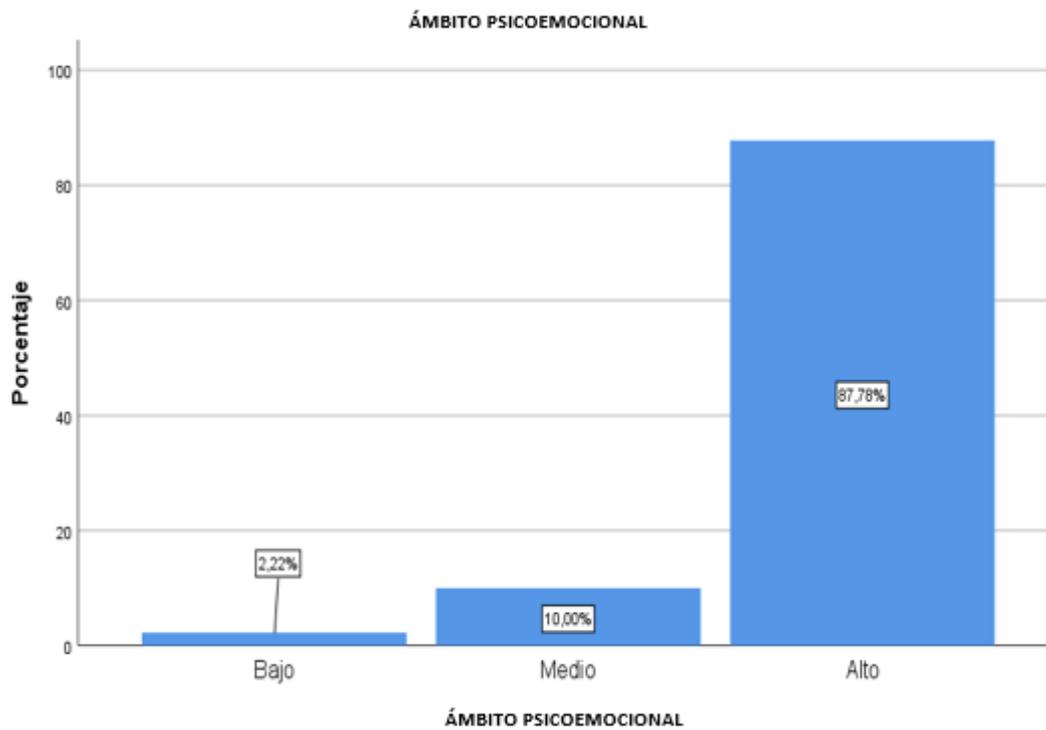


Figura 9: Ámbito psicoemocional

Interpretación:

En lo relacionado al ámbito psicoemocional se aprecia en la tabla 10, que el 87.8% manifiesta que esta es alta, asimismo, vemos que el 10.0% que manifiesta que esta es media y el 2.2% restante consideran su relevancia como baja.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis General

**HG:** Existe relación entre Mobbing y Estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019.

**H0G:** No existe relación entre Mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2019.

#### Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza), donde el estadístico de prueba es Correlación de Pearson y en términos generales diremos que:

#### Dónde:

En términos generales diremos que:

n: Indicador descriptivo de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

#### Región de Rechazo

La Región de Rechazo es  $T = t_x$

Donde  $t_x$  es tal que:

$$P[T > T_x] = 0.05$$

Donde  $t_x =$  Valor Tabular

Luego RR:  $t > t_x$

#### Comparar

Para n-1 grados de libertad

Desv. Tip. H0

Desv. Tip. Ha

Tabla 10.  
Análisis de Correlación de Pearson (Mobbing y Estrés laboral)

		<b>Mobbing</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>Mobbing</b>	Correlación de Pearson	1	,925**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	76,900	71,100
	Covarianza	,864	,799
	N	90	90
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	,925**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	71,100	76,900
	Covarianza	,799	,864
	N	90	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 11.  
Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Mobbing y Estrés laboral)

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>N</b>
<b>Mobbing</b>	1,97	,930	90
<b>Estrés laboral</b>	2,03	,930	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

De la aplicación del estadístico de prueba de prueba de Correlación de Pearson el resultado muestra con un índice de 0,925 pts., es decir 92.5%, con un índice de libertad de ,000 o 0.0%, índice que es inferior al 005 pts. permitido, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe relación entre Mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao”, validándola.

## **Hipótesis Específica 1**

Planteamiento de hipótesis:

He1: Existe relación entre la manipulación para inducir al castigo y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

He01: No existe relación entre la manipulación para inducir al castigo y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

### **Niveles de significación:**

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza), donde el estadístico de prueba es Correlación de Pearson y en términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

### **Región de Rechazo**

La Región de Rechazo es  $T = t_x$

Donde  $t_x$  es tal que:

$$P[T > T_x] = 0.05$$

Donde  $t_x =$  Valor Tabular

Luego RR:  $t > t_x$

### **Comparar**

Para n-1 grados de libertad

Desv. Tip.  $H_0$

Desv. Tip.  $H_a$

Tabla 12.

Perfil Correlación de Pearson (Manipulación para inducir al castigo (MIC) y Estrés laboral)

		<b>Manipulación para inducir al castigo (MIC)</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>Manipulación para inducir al castigo (MIC)</b>	Correlación de Pearson	1	,865**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	82,900	69,100
	Covarianza	,931	,776
	N	90	90
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	,865**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	69,100	76,900
	Covarianza	,776	,864
	N	90	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 13.

Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Manipulación para inducir al castigo (MIC) y Estrés laboral)

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>N</b>
<b>Manipulación para inducir al castigo (MIC)</b>	1,97	,965	90
<b>Estrés laboral</b>	2,03	,930	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

De la aplicación del estadístico de prueba de Correlación de Pearson el resultado muestra un índice de 0,865, es decir 86.5%, con un índice de libertad de ,000 o 0,00%, inferior también al índice de 0.05 pts. Permitido, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe relación entre la manipulación para inducir al castigo y

estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao”, validándola.

### **Hipótesis Específica 2**

Planteamiento de hipótesis:

He2: Existe relación entre los daños a la imagen pública y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao.

He02: No existe relación entre los daños a la imagen pública y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao.

Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza), donde el estadístico de prueba es Correlación de Pearson y en términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

Región de Rechazo

La Región de Rechazo es  $T = t_x$

Donde  $t_x$  es tal que:

$P[T > T_x] = 0.05$

Donde  $t_x =$  Valor Tabular

Luego RR:  $t > t_x$

Comparar

Para n-1 grados de libertad

Desv. Tip.  $H_0$

Desv. Tip.  $H_a$

Tabla 14.

Perfil Correlación de Pearson; (Daños a la imagen pública (DIP) y Estrés laboral)

		<b>Daños a la imagen pública (DIP)</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>Daños a la imagen pública (DIP)</b>	Correlación de Pearson	1	,891**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	78,000	69,000
	Covarianza	,876	,775
	N	90	90
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	,891**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	69,000	76,900
	Covarianza	,775	,864
	N	90	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 15.

Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Daños a la imagen pública (DIP) y Estrés laboral).

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>N</b>
<b>Daños a la imagen pública (DIP)</b>	2,00	,936	90
<b>Estrés laboral</b>	2,03	,930	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación:

De la aplicación del estadístico de prueba de Correlación de Pearson el resultado muestra un índice de 0,891, es decir 89.1%, con un índice de libertad de ,000 o 0,0%, a su vez este índice es inferior al 0.05 pts. Permitido, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que la aplicación del programa “Existe relación entre los daños a la imagen pública y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao”, validándola.

### **Hipótesis Específica 3**

#### **Planteamiento de hipótesis:**

He3: Existe relación entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

He03: No existe relación entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

#### **Niveles de significación:**

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza), donde el estadístico de prueba es Correlación de Pearson y en términos generales diremos que:

Dónde:

n: Indicador descriptivo de Pearson primer indicador

m: Indicador descriptivo de Pearson segundo indicador

S1 = Varianza-Variable 1

S2 = Varianza- Variable 2

X = Media-Var. 1

Y = Media- Var. 2

#### **Región de Rechazo**

La Región de Rechazo es  $T = t_x$

Donde  $t_x$  es tal que:

$$P[T > T_x] = 0.05$$

Donde  $t_x =$  Valor Tabular

Luego RR:  $t > t_x$

Comparar

Para n-1 grados de libertad

Desv. Tip.  $H_0$

Desv. Tip.  $H_a$

Tabla 16.  
Perfil Correlación Pearson; (Obstáculos al desempeño laboral y Estrés laboral)

		<b>Obstáculos al desempeño laboral (ODL)</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>Obstáculos al desempeño laboral (ODL)</b>	Correlación de Pearson	1	,877**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	77,956	67,933
	Covarianza	,876	,763
	N	90	90
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	,877**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	67,933	76,900
	Covarianza	,763	,864
	N	90	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 17  
Perfil de análisis de medidas de tendencia central (Obstáculos al desempeño laboral y Estrés laboral)

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>N</b>
<b>Obstáculos al desempeño laboral (ODL)</b>	2,02	,936	90
<b>Estrés laboral</b>	2,03	,930	90

Fuente: Elaboración propia (2019)

#### Interpretación:

De la aplicación del estadístico de la prueba de Correlación de Pearson el resultado muestra con un índice de 0,877 es decir 87.7%, con un índice de libertad de ,000 o 0,0%, siendo este índice inferior al 0.05 pts. Exigidos, validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Existe relación entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao”, validando.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **IV.1. Hipótesis y Objetivo General**

Los resultados de correlación muestran un índice de 0,865, es decir 86.5%, con un índice de libertad de ,000 o 0,00%, inferior también al índice de 0.05 ptos. Permitido, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere la significancia en la relación entre Mobbing y estrés laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, donde puede existir diversos tipos de acoso, como humillaciones, desprestigio repercutiendo en tanto en su vida laboral como familiar. Similar a las investigación de Cornoiu & Gyorgy (2013), en su investigación “Mobbing in Organizations Benefits of Identifying the Phenomenon”, donde dan a conocer que el mobbing no es solo una disputa en el entorno de trabajo de corto tiempo; Apunta a ataques y humillaciones constantes capaces de causar a la víctima daños psicológicos y estrés laboral, el cual repercute al ámbito familiar, cuyos integrantes viven el mal humor de esta persona afectada por el mobbing, causándoles molestia su presencia, de este modo la víctima se convierte en doble víctima tanto en el trabajo como en el entorno familiar, llegando a no sentir el apoyo emocional de sus seres queridos, en su artículo señalan las diversas manifestaciones del Mobbing, tales como: Agresiones físicas, psicológicas y también sexual. Además, describen sus causas, efectos y los beneficios que se obtienen al identificarlos a tiempo.

### **IV.2. Hipótesis y Objetivo Específico**

Asimismo, el presente estudio, el resultado de correlación muestra un índice de 0,865, es decir 86.5%, con un índice de libertad de ,000 o 0,00%, inferior también al índice de 0.05 ptos. permitido, con lo que validamos nuestra una alta significancia en la relación entre la Manipulación para Inducir al Castigo(MIC)y estrés laboral.Resultados que se asemejan a los autores: Ares y Ortega (2018), en su investigación donde menciona que son seis sectores en el caso de España, los más propensos a sufrir, son los del ámbito público efectivos, es decir sector salud, los cuales sufren en ocasiones ataques verbales, ser ignorados, castigados, como desvalorizados Esto sugiere que el Mobbing es un fenómeno que, no solo se observa en otras países, si no también se evidencia también en el localidad del Callao.

En cuanto a Daños a la Imagen Pública (DIP), sugiere una relación significativa en el cruce con el estrés laboral, donde los resultados muestran que de la aplicación del estadístico de prueba de Correlación de Pearson muestra un índice de 0,891, es decir 89.1%, con un índice de libertad de ,000 o 0,0%, a su vez este índice es inferior al 0.05 ptos., lo cual pretende explicar, Rodríguez y Kieling (2014), en sus hallazgos refiere al “Mobbing” de manera continuada, a través de gritos, humillaciones en público, sobrecarga laboral e indiferencia entre otros, afectando negativamente a su vida profesional de cada individuo que la padece. Del mismo modo Carrobbles y Rodríguez (2016), quien menciona

que, a mayor grado de estrés laboral, habrá un mayor desgaste profesional, caracterizado por altos grados de agotamiento emocional, en los daños a la imagen pública, repercutiendo el trato apático con los pacientes, mostrando una nula empatía en su forma de trabajo, inclusive con sus colegas o familiares de los pacientes, finalmente se presenta el ausentismo.

Por último, en cuanto a Obstáculos al Desempeño Laboral (ODL) y estrés laboral, en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao. Los resultados de Comparación se visualiza un índice de 0,877 es decir 87.7%, con un índice de libertad de ,000 o 0,0%, siendo este índice inferior al 0.05 ptos. Mostrando una relación significativa entre ambas. Del mismo modo hace referencia a H. Leyman psicólogo de Alemania, que laboro en Suecia y pudo observar como la mayoría de sus pacientes presentaban crisis de ansiedad, pensamientos suicidas, poco control de sus emociones, angustia, así como malestares físicos, con un patrón relacionado de asedio sistemático, frecuente y prolongado por medio de un conjunto organizado en su entorno laboral, que ellos no tenían la capacidad de detener. Del mismo modo En lo relacionado a Ertürk & Necati (2014) en su artículo “Causes of Mobbing Behavior”, refiere que el mobbing no solo se encuentra en el ámbito de salud, también está presente en instituciones educativas, por medio del profesorado, colegas, familiares y estudiantes; se manifiesta mostrando diversos indicadores de estrés, fatiga en el ámbito laboral y personal.

De todo lo escrito, indica que todas las hipótesis mencionadas son comprobadas, considerando los valores del nivel de significancia, de las mismas, con un valor de ,000 en toda la hipótesis tanto general como específica.

## **V. CONCLUSIONES**

-Existe relación significativa entre mobbing y estrés laboral alcanzando un índice de 92.5% de correlación, datos encontrados en los resultados muestran en trabajadores del hospital nacional Daniel Alcides Carrión- Callao.

-En cuanto a la manipulación para inducir al castigo y estrés laboral, alcanzó un nivel de 86.5%, ello indica que existe relación significativa mediante datos encontrados en los resultados a los trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

-Asimismo, existe relación significativa entre daños a la imagen pública y estrés laboral según lo que observamos un índice de correlación de 89.1%, por lo que respecta a los trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao.

-Finalmente, se determina la relación que existe entre los obstáculos al desempeño laboral y estrés laboral, el cual alcanzo un nivel de 87.7%, en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao.

## **VI. RECOMENDACIONES**

-Es necesario identificar los factores más relevantes del mobbing, tal como se menciona en el estudio, tal cual se analiza a través de (Manipulación para inducir al castigo (MIC), Daños a la imagen pública (DIP), Obstáculos al desempeño laboral (ODL)), elaborando estrategias de afrontamiento que tienden a influenciar sobre los problemas de estrés laboral, a través de acciones de seguridad en el comportamiento de los propios trabajadores.

-Considerar algunas acciones que se impongan al castigo como un mecanismo por el cual la sociedad en su conjunto, generen penas que sean proporcionales al delito cometido, para lograr control por medio de la ejemplificación, a través de la ejecución de sanciones, cuando se quebrantan las normas o reglas dentro de la propia institución.

-Sugerir a los Directivos y coordinadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, que realicen reuniones de coordinación, distribución de trabajo, charlas grupales, capacitación, que incluyan propuestas de mejorar la imagen pública de la institución que conlleven controlar el índice de estrés laboral.

-Establecer convenios con Instituciones educativas y culturales a fin de que el personal pueda recibir capacitaciones especializadas (diplomados, segunda especialidad, maestrías, doctorados) que no solo incremente su nivel de conocimientos, si no también que se tome en cuenta el estimular sus niveles de creatividad, (talleres formativos, actividades culturales, artísticas) permitiéndoles así continuar desempeñándose con eficiencia en la labor que realizan y controlando de esta manera el nivel de estrés laboral

## REFERENCIAS

- Ares, A.y Ortega, M. (2018). Mobbing in health workplace El acoso laboral en el ámbito sanitario. *Medicina clinica*, 150 num. 5, 198-201.
- Carreras, A., Carrobbles,I.y Rodríguez, C.( 2016).Perceived stress related to methadone withdrawal *Psicothema*, vol. 28, núm. 3, pp. 235-240 Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias Oviedo, España.
- Chávez,M. y Coaguila, L. (2014). Estrategias De Afrontamiento Al Mobbing En Profesionales De Enfermería. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2275/ENchpemc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cornoiu,T.y Gyorgy,M.(13 mayo 2013). investigacion Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon, *Science Direct*, 78, 708-712.
- Cuenca,C.(2015).Factores precipitantes del acoso sexual laboral en España *Revista Mexicana Sociologia* vol.77 no.4 México oct./dic.2015 Obtenido de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032015000400525](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032015000400525)
- DSM-IV. Breviario. Criterios diagnósticos, (2001). Barcelona: Editorial Masson.
- Ertürk,A y Necati,C. (21 February 2014). Causes of Mobbing Behavior. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 3669-3678
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología de la PUCP*, 6(2), PP, 103-111.
- Fracica, N. (1988). Germán. Modelo de simulación en muestreo. Bogotá, Universidad de la Sabana.
- Gómez, P. (2009). Principios Basicos de biotetica. *Revista peruana de gionecología y obstetriciade* ,55, 230-233.

- Gonzales,N. (2012) Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Argumentos (Méx.) vol.25 no.70 México sep./dic. 2012 Recuperado de : [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-57952012000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952012000300009)
- González,D y Graña,J El acoso psicológico en el lugar de ltrabajo: prevalencia y analisis descriptivo de una muestra multiocupacional.Psicotema 2009;21:288-93 (consultado 21 nov 2017).Disponible en: [www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3628](http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3628).
- Hernández, F., y et al. . (2014). Análisis de datos cuantitativos. Obtenido de slideshare:<https://es.slideshare.net/CarmenFB/analisis-de-datos-cuantitativos-57386392>
- Hernandez,R; Fernandez,C & Baptista,M. (2010). Metodología de la Investigación. 6a Edición. México: Mc Graw Hill.
- McCormack,N y Cotter,C (2013). Managing Burnout in the Workplace. obtenido de : <https://www.sciencedirect.com/book/9781843347347/managing-burnout-in-the-workplace>
- Mejia,R.; Inga, F; Lezama, A y Quispe,A. ( enero-marzo, 2016). Problemas laborales en plazas del Servicio Rural Urbano-Marginal en Salud (SERUMS): auto-reporte de los médicos. Acta Médica Peruana, vol. 33, núm. 1, 82-83.
- Neriman,G. (7 October 2014). The Effects of Mobbing (Bullying) on Health Employes. Science Direct, 152, 503-509.
- OMS, O. M. (2019). Organización Mundial de la Salud OMS. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Incluir al acoso laboral en la lucha contra la discriminación Obtenido de OIT: <https://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=ACOSO+LABORAL&navigators=datestrnavigators%1dyearstr%1d2018%1d%5e2018%24&sortby=default&lastDay=0&collection=&offset=0>
- Ortiz, F. (2007). Vivir sin estrés. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=CMP\\_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+oblitas&hl=es&sa=X&ei=JlJfUo-FM8Hh4APK2IDABA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=estres%20oblitas&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=CMP_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+oblitas&hl=es&sa=X&ei=JlJfUo-FM8Hh4APK2IDABA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=estres%20oblitas&f=false) 47

- Osorio et al., (2016) Estrés laboral: estudio de revisión Julieth Estefanía Osorio Lucila Cárdenas Niño Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia Recibido: 8 de agosto de 2016 Revisado: 13 de septiembre de 2016 Aceptado: 3 de noviembre de 2016
- Osorio, J Cardenas, L (2017) Work Stress: a review study Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia Recibido: 6 de junio de 2017 Recuperado:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982017000100081](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081)
- Otero, J. (2015). Estrés Laboral y Burnout. España: Díaz de Santos.
- Pando et al.,(2016) Prevalencia de Violencia Psicológica y Acoso Laboral en Trabajadores de Iberoamérica. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, Vol. 21, N° 1, 39-45 Enero-abril, 2016.
- Pando,M.,Aranda,C.,Salazar,B y Torres (2014) Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo,Perú. Manuel pando moreno, carolina aranda beltran, jose Salazar estrada, teresa torres lopez. Rec mexico sal trab 2014 pag 6.
- Peña, M. (2018) Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo? vol.32,num 4, pp.141-184 Revista Perinatología y Reproduccion Humana Mexico Dic/2018 Obtenmido de <https://www.elsevier.es/es-revista-perinatologia-reproduccion-humana-144-articulo-mobbing-o-asedio-grupal-que-S0187533718300827>
- Piñuel, I , (2003). Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. Editorial Aguilar. Buenos Aires,258 págs. Obtenido de:<http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n87/n87a11.pdf>
- Preto,R. (2015) Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospitale Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.23 no.3 Epub July 03, 2015 Obtenido de : [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692015000300543&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692015000300543&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Rodrigues, A. y Kieling,J. (2014). Mobbing of Working Students Paidéia, vol. 24, núm. 57, enero-abril, 2014, pp. 39-47

- Rodríguez et al, (2014). Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Grado de Estrés en Docentes Universitarios. Revista científica colombiana de salud ocupacional, Vol 4, Nùm 2, 2014. Recuperado de: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/4908](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4908)
- Rodríguez, L. (2017). Ansiedad, depresión y sobrecarga en cuidadores principales de adultos mayores centenarios. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. Santa Clara. Recuperado de: <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8466/OKp13.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, R. (2016). El Mobbing en obreros de construcción de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.
- Romero Pérez, J. (s.f.). Mobbing Laboral: Acoso moral, psicologico. Obtenido de Mobbing Laboral: Acoso moral, psicológico
- Salazar Cueva, S. (2017). Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3374/Salazar\\_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3374/Salazar_CSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. Recuperada de: [file:///C:/Users/pc/Downloads/8-32-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/8-32-1-PB%20(2).pdf)
- Vicente et al, (2016). Posttraumatic stress disorder and work. Incapacity and disability criteria. *frontiers in Human Neurocience* abril, 2016. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5403896/>
- Wolfea, M y Patelb, C. (June 2019). ¿Labor of love? The influence of work-conditions among self-employed and work stress. *Science Direct*, 11, 118.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensión	Indicador	Escala	Niveles o rangos
Var. Independiente X: Mobbing	Manipulación para inducir al castigo (MIC)	Ignorado Poca información Manipulación Desvalorización Castigos Impedimento de comunicación Ataques verbales Tareas excesivas Críticas destructivas	Escala likert adaptada:  <b>Columna:</b> 0: 1: Casi 2: Algunas 3: Frecuentemente 4: Muy frecuentemente  <b>B:</b> A: Nunca nunca veces B: Menos que a mis compañeros 2: Igual que a mis compañeros 3: Más que al resto de mis compañeros	Escala likert asignada: 0: Nula (0 ptos.) 1: Baja (1-3 ptos.) 2: Media (4 ptos.) 3: Alta (hasta 15 ptos.)
	Daños a la imagen pública (DIP)	Ataques a la reputación Ridiculización Burlas Rumores maliciosos Ignoran los éxitos Interrupción al hablar Impedimento para expresarse Menosprecio Ignoran la presencia		
	Obstáculos al desempeño laboral	Trabajo en corto plazo Trabajo con experiencia no obtenida		

	(ODL)	Falta de capacitaciones Bloqueo de ascenso		
Var. Dependiente Y: Estrés laboral	Factor psicológico	Dolor de cuello Complicaciones digestivas C. Respiratorias Dolor de cabeza Trastornos de sueño C. Cardiacas C. Alimentación C. en Órganos genitales	Escala de medición ordinal Likert adaptada: 1) Nunca 2) A veces 3) Casi siempre 4) Siempre	Escala asignada: 1) Muy bajo 2) Bajo 3) Medio 4) Alto 5) Muy alto
	Ámbito social	Problemas para iniciar actividades Problemas para relacionarse con los demás Aislamiento		
	Ámbito laboral	Carga en el trabajo Poca concentración Accidentes Frustración Cansancio Falta de creatividad Deseos de no asistir Poco interés		

		Problema en tomar decisiones Deseos de renunciar		
	Ámbito psicoemocional	Tristeza Nervios Sentido de inferioridad Consumo de sustancias Sentido de perder la razón Rigido Sensación de no poder manejar su vida		

Elaboración propia (2019)

## Anexo 2. INSTRUMENTOS

### INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R). Adaptación española (2007)

#### INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO.

Dr. Manuel Pando Moreno

#### IVAPT-PANDO

El cuestionario que esta usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas:

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con que frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

#### RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente
3. Frecuentemente
2. Algunas veces
1. Casi nunca
0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros
2. Igual que a mis compañeros
3. Más que al resto de mis compañeros

<b>PREGUNTAS</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9. se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

## CUESTIONARIO PARA EL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN.

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con la que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.



Ministerio de la Protección Social  
Resolución 1286 de 2009



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

### **Anexo 3.**

## **APLICACIÓN DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD – MÉTODO – CRONBACH. INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R).**

### ***Justificación:***

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de personal del Policlínico Medicare, una batería de 22 ítems, las mismas que representan la variable de Mobbing, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis en su formato de la columna A., en donde se valoraran los ítems como se presentan a continuación:

0. Nunca
1. Casi nunca
2. Algunas veces
3. Frecuentemente
4. Muy frecuentemente

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 18.

Escala de valoración de acuerdo con resultados (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R))

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R)) de la investigación.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores, en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes Ítems.

Tabla 19

Ítems del instrumento - (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R)

Ítems
Recibo ataques mi reputación.
Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.
Recibo burlas, calumnias o difamaciones publicas
Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir
Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.
Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.
Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores.
Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona.
Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien.
Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
Se castigan mis errores de forma desmedida.
Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.
Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.
Se me impide expresarme
Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.
Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).
Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera).
Me asignan sin cesar tareas nuevas.
Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo.
Se me critica de tal manera en mi trabajo, que ya dudo de mi capacidad para hacer mi tarea.
Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.
Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

Tabla 20.

Resumen del procesamiento de los casos - (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R) a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

		N	%
Casos	Válidos	22	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 21.

Estadísticos de resumen de los elementos (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R)

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	,674	,745	,874	,129	1,165	,002	22
Varianzas de los elementos	,647	,771	,844	,073	1,214	,007	22

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 22.

*Matriz de covarianzas inter-elementos (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R))*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	4	3	3	1	3	4	3	3	2	3	4	1	2	3	4	1	4	2	3	4	1
2	3	1	4	3	1	1	1	1	4	3	4	1	2	3	2	3	4	1	1	3	4	3
3	1	4	1	3	1	1	4	4	2	1	4	1	1	1	1	3	4	3	2	3	2	4
4	0	4	3	1	3	4	3	1	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3
5	3	3	3	2	1	4	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	3	1
6	2	0	0	4	3	1	3	1	4	1	3	2	1	4	4	1	3	1	3	2	3	4
7	2	3	2	4	0	3	1	1	1	3	3	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4
8	4	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2	1	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3
9	1	3	4	3	0	2	0	4	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	4	4
10	4	4	3	3	4	3	3	0	3	1	4	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	3
11	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	3	2	1	3	4	3	1	3	1	3
12	4	1	3	1	4	4	2	0	0	3	4	1	3	3	1	3	1	3	2	2	4	3
13	4	4	3	1	3	4	2	3	4	0	3	4	1	3	2	2	4	3	4	4	3	3
14	4	1	2	4	4	3	3	3	4	0	1	0	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3
15	3	4	1	4	1	3	3	1	1	3	3	1	0	3	1	2	3	3	2	1	4	4
16	3	3	1	3	1	2	4	4	4	2	2	2	3	0	2	1	4	4	0	3	1	3
17	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	2	4	4	0	3	1	1	3	3	3	4
18	1	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	2	0	4	4	1	3	4
19	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	2	1	4	1	2	4	3	4	3	1	3	1
20	4	3	1	1	3	2	1	3	4	0	4	3	1	3	1	4	1	3	2	1	4	4
21	0	3	4	1	3	3	1	3	1	2	4	0	3	1	1	1	3	3	1	3	4	3
22	4	0	3	4	1	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	3	4	2	1	3	3	3

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 23.

*Estadísticos de fiabilidad (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R))*

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
,674	,674	0,741	22

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 24.

ANOVA con la prueba de Cronbach - (INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R))

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cronbach	Sig.
Inter-personas		,914	014	,0411		
Intra-personas	Inter-elementos	,904	40	,0141	,906	,094
	Residual	,051	506	,0054		
	Total	,041	439	,014		
Total		,911	412	,0012		
Media global Cronbach = 0.906						

Fuente: Elaboración propia (2019)

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice del 90.6%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 pts. Y 1.0 pts. respectivamente.

Como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto con 20 trabajadores del Policlínico Medicare se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 40 ítems de la variable interviniente (0.906) pts., con el promedio de valores de los ítems del instrumento INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT -E-R), lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, con ninguna variabilidad de ítems.

Aplicación de la prueba de normalidad – método – cronbach.  
(evaluación del estrés tercera versión)

**Justificación:**

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de personal del Policlínico Medicare, una batería de 31 ítems, las mismas que representan la variable Estrés Laboral, aplicado a dicho personal, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis., en donde se valoraran los ítems como se presentan a continuación:

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre.
4. Siempre

Tabla 25.  
Escala de valoración de acuerdo con resultados (Cuestionario de Estrés Laboral)

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable (Cuestionario de Estrés Laboral) de la investigación.

Se consideraron los siguientes Ítems.

Tabla 26.  
Ítems del instrumento - (Cuestionario de Cuestionario de Estrés Laboral)

Ítems
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular
Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon
Problemas respiratorios
Dolor de cabeza
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche
Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos
Cambios fuertes de apetito
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)
Dificultad en las relaciones familiares
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades
Dificultad en las relaciones con otras personas
Sensación de aislamiento y desinterés
Sentimiento de sobrecarga de trabajo
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes
Aumento en el número de accidentes de trabajo
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida
Cansancio, tedio o desgano
Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad
Deseo de no asistir al trabajo
Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace
Dificultad para tomar decisiones
Deseo de cambiar de empleo
Sentimiento de soledad y miedo
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza
Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios
Sentimiento de que " no vale nada", "o" no sirve para nada"
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo
Sentimientos de que está perdiendo la razón
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 27.

Resumen del procesamiento de los casos - (Cuestionario de Estrés Laboral) a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

		N	%
Casos	Válidos	31	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	31	100.0

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 28.

Estadísticos de resumen de los elementos (Cuestionario de Estrés Laboral)

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	,674	,745	,874	,129	1,165	,002	31
Varianzas de los elementos	,647	,771	,844	,073	1,214	,007	31

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 29.

*Matriz de covarianzas inter-elementos (Cuestionario de Estrés Laboral)*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	1	4	3	3	1	3	4	3	3	2	3	4	1	2	3	4	1	4	2	1	4	3	3	2	3	4	1	2	3	4	1
2	3	1	4	3	1	1	1	1	4	3	4	1	2	3	2	3	4	1	1	3	1	1	4	3	4	1	2	3	2	3	4
3	1	4	1	3	1	1	4	4	2	1	4	1	1	1	1	3	4	3	1	3	4	4	2	1	4	1	1	1	1	3	4
4	4	4	3	1	3	4	3	1	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	1	1	3	1	2	1	2	4	3	2	2	3	2
5	3	3	3	2	1	4	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
6	2	4	3	4	3	1	3	1	4	1	3	2	1	1	4	3	3	1	1	3	3	1	4	1	3	2	1	1	4	3	3
7	2	3	2	4	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	4	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	4	3
8	4	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2	1	3	1	4	1	3	1	4	1	4	1	2	2	3	1	4	3	4	3	1
9	1	3	4	3	1	2	4	4	1	3	3	1	1	4	4	3	1	3	1	3	1	3	4	3	1	2	3	2	4	1	3
10	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	1	1	1	4	4	3	3	4	2	1	2	2	3	1
11	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	4	3	1	2
12	4	1	3	1	4	4	2	3	2	3	4	1	3	2	3	2	4	1	2	4	4	4	3	1	1	4	4	3	3	4	3
13	4	4	3	1	3	4	2	3	4	3	3	4	1	4	1	2	2	3	3	1	3	1	2	4	3	1	2	4	3	3	4
14	4	1	2	4	4	3	3	3	4	1	1	1	3	1	3	4	3	1	3	4	3	1	2	1	3	4	1	3	1	4	4
15	3	4	1	4	1	3	3	1	1	3	3	1	1	4	4	3	3	4	2	1	3	1	4	4	3	4	4	3	1	3	4
16	3	3	1	3	1	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	1	4	3	3	1	1	4	4	3	2	4	1	2	4	4	3
17	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	1	1	4	3	4	3	3	1	2	2	4	1	4	1	3
18	1	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	2	4	3	1	1	3	2	4	3	4	3	3	1	3	1	2
19	1	4	1	3	1	1	4	4	4	3	1	3	4	3	1	2	1	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	1
20	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	2	1	4	1	2	4	3	3	3	4	1	4	1	2	4	3	4	1	3	3	1
21	3	3	3	2	1	4	1	2	4	3	4	3	1	3	1	4	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	1	1
22	2	4	3	4	3	1	3	2	3	2	4	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	4	4	4	3	1	3	4	2	3	4
23	2	3	2	4	1	3	1	4	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2	1	3	3	3	4	1	2	4	4	3	3	3	4
24	4	1	2	2	3	1	1	1	3	4	3	1	2	4	4	1	3	3	1	1	3	3	1	4	1	4	1	3	3	1	1
25	1	4	4	2	1	4	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	2	4	4	4
26	4	3	1	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	1	3	3	4

27	4	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	1	4	4	2	3	2	3	4	4	1	3	3	1	2	3	3	
28	1	3	1	4	1	3	2	1	1	4	3	3	1	4	3	1	3	4	2	3	4	3	3	4	1	3	1	1	4	4	3	
29	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	4	3	1	1	2	4	4	3	3	3	4	1	1	1	3	1	3	4	3	1	4	
30	1	1	1	3	4	2	1	3	1	4	1	3	1	4	1	4	1	3	3	1	1	3	3	1	1	4	4	3	3	4	3	
31	2	4	4	1	3	3	1	1	4	4	3	1	3	3	1	3	1	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	1	4	3	3

Fuente: Elaboración propia (2019)

## Anexo 5 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Tabla 30.  
Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de Estrés Laboral)

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
,674	,674	0,741	31

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 31  
ANOVA con la prueba de Cronbach - (Cuestionario de Estrés Laboral)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cronbach	Sig.
Inter-personas		,914	014	,0411		
Intra-personas	Inter-elementos	,904	40	,0141	,906	,094
	Residual	,051	506	,0054		
	Total	,041	439	,014		
Total		,911	412	,0012		
Media global Cronbach = 0.906						

Fuente: Elaboración propia (2019)

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice del 90.6%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 pts. Y 1.0 pts. respectivamente.

Como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto con 20 trabajadores del personal del Policlínico Medicare, se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 31 ítems de la variable interviniente (0.906) pts., con el promedio de valores de los ítems de la variable de Estrés Laboral, lo cual

dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras pre analizadas, con ninguna variabilidad de ítems.

#### Análisis de variables generales

Tabla 32  
Estadísticos de las variables generales (sexo y edad)

		<b>EDAD</b>	<b>SEXO</b>
<b>N</b>	Válido	90	90
	Perdidos	0	0
<b>Media</b>		2,70	1,73
<b>Mediana</b>		2,50	2,00
<b>Desviación estándar</b>		1,285	,445
<b>Varianza</b>		1,651	,198

Fuente: Elaboración propia (2019)

Según lo observado, en relación a la edad, el índice de media es de 2.7 ptos. correspondiente a la escala de 38 a 45 años, en cuanto al sexo, el índice medias se posiciona en 1.73 ptos. correspondiente a la categoría 2 (femenino).

Tabla 33  
SEXO

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Varón	24	26,7	26,7	26,7
	Dama	66	73,3	73,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

En cuanto a la tabla de frecuencia de sexo, el 73.3% son damas en tanto que el 26.7% son varones.

Tabla 34  
EDAD

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>a</b>	<b>e</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
<b>Válido</b>	Menos de 37 años	19	21,1	21,1	21,1
<b>o</b>	De 38 a 45 años	26	28,9	28,9	50,0
	De 46 a 53 años	16	17,8	17,8	67,8
	De 54 a 61 años	21	23,3	23,3	91,1
	De 62 a 69 años	8	8,9	8,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

En cuanto a la edad, vemos que el 28.9% tienen entre 38 a 45 años, un 23.3% tienen entre 54 a 61 años, el 21.1, tienen menos de 37 años y solo el 17.8% entre 46 a 53 años, por último, solo el 8.9% tienen entre 62 a 69 años.

## Resumen del Mobbing

Tabla 35

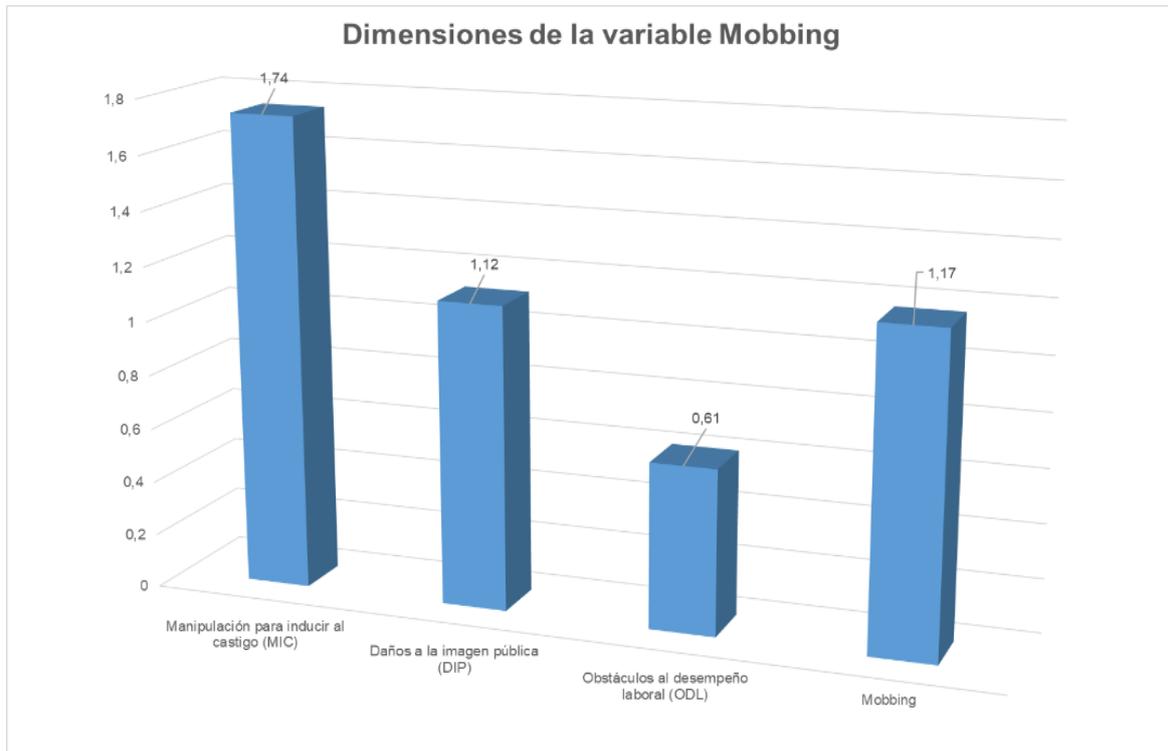
Estadísticos descriptivos de las variables Mobbing y sus dimensiones

		<b>Manipulación para inducir al castigo (MIC)</b>	<b>Daños a la imagen pública (DIP)</b>	<b>Obstáculos al desempeño laboral (ODL)</b>	<b>Mobbing</b>
<b>N</b>	Válido	90	90	90	90
	Perdidos	0	0	0	0
<b>Media</b>		1,74	1,12	,61	1,17
<b>Mediana</b>		1,00	1,00	,00	1,00
<b>Desviación estándar</b>		1,157	1,100	,908	,864
<b>Varianza</b>		1,338	1,210	,825	,747
<b>Mínimo</b>		0	0	0	0
<b>Máximo</b>		3	3	3	3
<b>Percentiles</b>	25	1,00	,00	,00	1,00
	50	1,00	1,00	,00	1,00
	75	3,00	2,00	1,00	2,00

Fuente: Elaboración propia (2019)

Figura

Análisis de comparación de Medias de las dimensiones de Mobbing incluida la variable



En cuanto al Mobbing según lo que podemos observar nos damos cuenta que existe un índice de media para la Manipulación para inducir al castigo (MIC) asociado a la categoría (2, Media), en cuanto a la media de la dimensión “Daños a la imagen pública (DIP)”, esta alcanza un nivel de 1.12 pts. asociada a la dimensión (1: Baja), en cuanto a la dimensión “Obstáculos al desempeño laboral (ODL)”, esta logra un índice de 0.61 (asociada al índice de 1: Baja), respectivamente.

## Resumen del Estrés laboral

Tabla 36

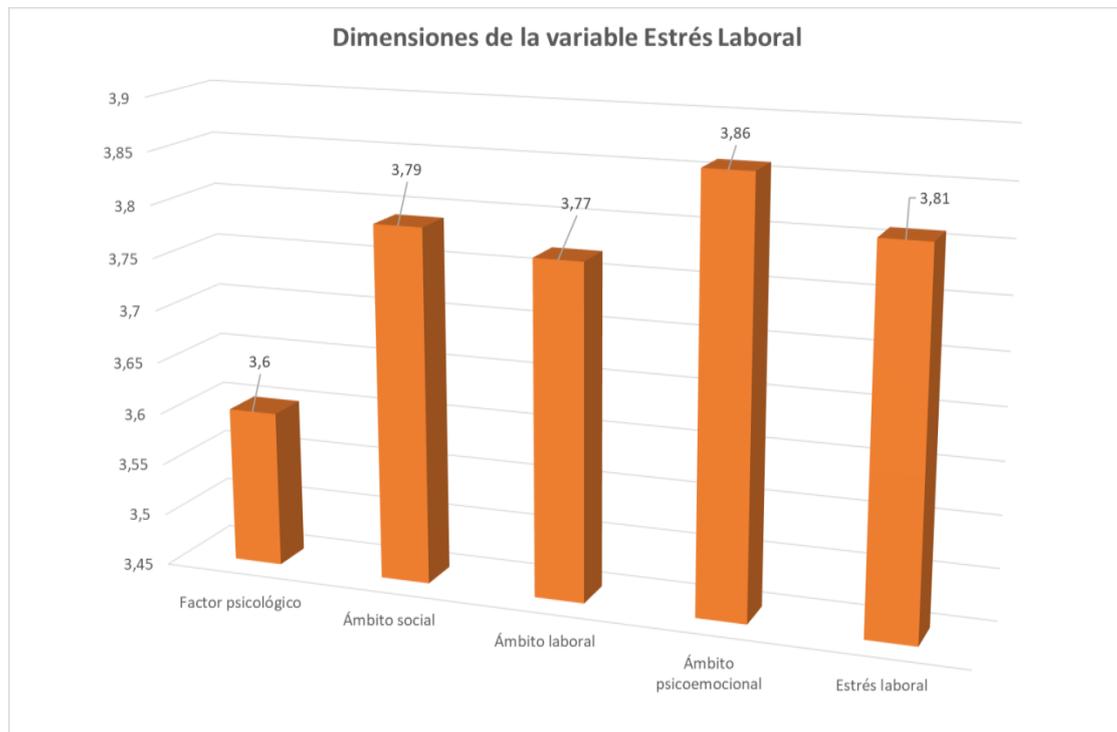
*Estadísticos descriptivos de las variables Estrés Laboral y sus dimensiones*

		<b>Factor psicológico</b>	<b>Ámbito social</b>	<b>Ámbito laboral</b>	<b>Ámbito psicoemoci onal</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>N</b>	Válido	90	90	90	90	90
	Perdido s	0	0	0	0	0
<b>Media</b>		3,60	3,79	3,77	3,86	3,81
<b>Mediana</b>		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
<b>Desviación estándar</b>		,493	,410	,425	,412	,394
<b>Varianza</b>		,243	,168	,181	,170	,155
<b>Mínimo</b>		3	3	3	2	3
<b>Máximo</b>		4	4	4	4	4
<b>Percentil es</b>	25	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Fuente: Elaboración propia (2019)

*Figura:*

*Análisis de comparación de Medias de las dimensiones de Estrés Laboral incluida la variable*



Los resultados en cuanto a la variable de estrés laboral, nos permite observar en los resultados de tendencia central de media, que el factor psicológico, alcanzo un índice de media de 3.6 ptos, el 3.79 ptos. para el caso del ámbito social, un 3.77 ptos. para el caso del ámbito laboral y un 3.86 ptos, en el caso del ámbito psico-emocional, asimismo, el estrés a manera general, esta obtuvo un 3.81 ptos.

## **Anexo 6**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Participante:

Mi nombre es Francy Marylin Torres Arteaga y soy estudiante del Onceavo ciclo de la carrera Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, Como parte de los requisitos del programa para optar por el Título Profesional se llevará a cabo una investigación titulada: Mobbing y Estrés Laboral en Trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación la cual consiste en contestar unas preguntas que le tomará aproximadamente 20 minutos.

*La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. Usted tiene derecho de retirar el consentimiento de participar en cualquier momento. El estudio no conlleva riesgos ni recibirá ningún beneficio. No recibirá compensación por participar. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar conmigo al 927784191.*

Francy Marylin Torres Arteaga  
Investigadora

### **AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR**

He leído el procedimiento antes expuesto. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación de la estudiante, Francy Marylin Torres Arteaga titulada Mobbing y Estrés Laboral en Trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019. Aplicación a los del área de enfermería de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

---

Nombre

---

Firma

---

Fecha

## **Anexo 7**

### **CARTA PARA EJECUTAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Fecha.....

Señor: Doctor

YONI DANIEL GÓMEZ ARENA

Director General

Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” – Callao

Presente: -

De nuestra mayor consideración:

Yo Francy Marylin Torres Arteaga en calidad de investigador, Tesista de la Facultad de Psicología, de la Universidad César Vallejo, nos presentamos ante usted para saludarlo y asimismo presentarle a vuestro despacho el Plan de Tesis titulada: “Mobbing y estrés laboral en trabajadores del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -Callao 2019”), para optar el grado académico de Licenciado. El cuál se desarrollará dentro del marco de tiempo estipulado, por lo que solicito tenga a bien brindamos las facilidades que requiere el proceso de autorización.

Agradeciendo anticipadamente por la atención que brinde el presente quedamos a Ud.

Atentamente.

.....  
Francy Marylin Torres Arteaga

43486084

**Anexo 8**

**ANEXO D**

**DECLARACIÓN DEL (LA) TESISISTA Y DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO**

**1. Título del proyecto:**

---

---

---

---

**2. Declaración del investigador principal:**

Yo, como investigador principal, acepta la responsabilidad de conducir este estudio de acuerdo a los principios de Buena Práctica Clínica, del Reglamento del C.I.E.I. del HNDAC, de las normas vigentes del Ministerio de Salud.

Nombre del (la) Tesisista: \_\_\_\_\_

Firma.....

Fecha.....

**3. Declaración del Titular del Órgano de Línea del HNDAC:**

Certifico que, he leído y estoy de acuerdo con este proyecto y me comprometo a apoyar y supervisar su realización dentro de las normas vigentes en el HNDAC. dentro de la ley y de las normas regionales, nacionales e internacionales para la realización del proyecto de investigación.

Nombre del órgano de línea:

---

Firma.....

Fecha.....

## Anexo 9 AUTORIZACIONES

**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**  
**HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN**  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"  


**OFICIO N° 5857-2019/HN.DAC-C-DG/OADI**

Callao, **25 NOV. 2019**

Sr. Dr:  
**Raúl Valencia Medina**  
Director General  
Universidad Cesar Vallejo- Filial Callao  
Presente-

Asunto: Autorización para Ejecutar Proyecto de Investigación  
Referencia: CARTA N° 0388-2019/UCV-DG-PSIC-FC

Estimado Director:

Tengo a bien dirigirme a usted, saludándolo cordialmente y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita se le brinde las facilidades a la alumna **Francy Marylin Torres Arteaga** a ejecutar el Proyecto de Investigación titulado:

**"MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO, 2019"**

Proyecto evaluado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI), no habiéndose encontrado objeciones en dicha investigación de acuerdo a los estándares considerados en el Reglamento y Manual de procedimientos del mencionado comité, la versión aprobada se encuentra en los archivos de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) y que se ejecutará bajo la responsabilidad de la estudiante.

En tal sentido, la Dirección General contando con la opinión técnica favorable del CIEI adscrito a la OADI, da la **autorización** para la ejecución del proyecto de investigación en el área solicitada. La aprobación tendrá vigencia de 12 (doce meses) contados desde la fecha de la presente autorización.

Sin otro particular, hago llegar a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
**Dr. Yoni Quintero Gómez Armas**  
DIRECTOR GENERAL  
CNP: 13701 RNE: 22912

YDCAU/Asma  
CC: OADI  
Archivo

"Establecimiento de Salud Amigo de la Madre, la Niña y el Niño"

## Anexo 10. VALIDACIÓN INSTRUMENTO MOBBING

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Dr. Barbosa Zelada Luis Alberto
Formación académica	USM. Licenciado y Mg. Psicología
Grado académico	Doctor en Psicología
Área de experiencia profesional	Psicólogo
Cargo actual	Asesor Metodológico
Institución	Universidad del Cuzco, Vallejo
Fecha	22-10-2019

  
Luis Alberto Barbosa Zelada  
Doctor en Psicología  
C.I.P.S.P. 3516

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable ✓
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	RICARDO JIMÉNEZ ABUELA
Formación académica	PSICOLOGÍA
Grado académico	MAESTRÍA
Área de experiencia profesional	PSICOLOGÍA CLÍNICA
Cargo actual	DOCENTE
Institución	UCV
Fecha	22/10/2019

  
RICARDO JIMÉNEZ ABUELA  
PSICOLOGÍA  
UCV

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

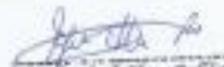
Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Elizabeth Jania Chaves Guillén de Alentón
Formación académica	Estudios de Ps y Psicología en Psicología
Grado académico	Magister
Área de experiencia profesional	Psicología Clínica y de la Salud
Cargo actual	Psicóloga
Institución	Hospital General Manuel Beltrán de Caba
Fecha	24-10-2019

  
Dr. Elizabeth Chaves Guillén  
PSICÓLOGA  
C.P. 1002  
HOSPITAL GENERAL MANUEL BELTRÁN  
CALLE 1002, GUAYAMA, P.R.

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	<i>Rodrigo del Pilar Castro Rosp</i>
Formación académica	<i>UNFV - 1996 - 2002</i>
Grado académico	<i>Mg. Pedagogía Clínica y de Salud</i>
Área de experiencia profesional	<i>Psicología Clínica</i>
Cargo actual	<i>Responsable de Práctica - UCV</i>
Institución	<i>UCV</i>
Fecha	<i>22-10-19</i>

  
Rodrigo del Pilar Castro Rosp  
PSICOLOGA  
CPE 11802

## RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

~~Aplicable~~

Aplicable después de  
levantar observaciones

No aplicable

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	César Raúl Manrique Tapia
Formación académica	Psicología
Grado académico	Maestro
Área de experiencia profesional	Neuropsicología
Cargo actual	Docente universitario
Institución	UCV
Fecha	22/10/2019

  
Mag. César Raúl Manrique Tapia  
Psicólogo Clínico  
C.P. # 9892

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable
-----------

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Fernando Joel Rosario Quirós
Formación académica	Mg. Psicología Educativa
Grado académico	Maestría en Psicología
Área de experiencia profesional	Psicología Educativa
Cargo actual	Docente
Institución	Universidad César Vallejo
Fecha	22-10-2015



Fernando Joel Rosario Quirós  
#310015000  
C.Ps.P. 25721

## Anexo 11

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO ESTRÉS LABORAL

**RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO**

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable <i>x</i>	Aplicable después de levantar observaciones	No aplicable
-----------------------	--	--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA**

Nombres y apellidos completos del juez experto	Dr. Barbosa Zeleda Luis Alberto
Formación académica	USM. Licenciado y Mg. Psicología
Grado académico	Doctor en Psicología
Área de experiencia profesional	Psicólogo
Cargo actual	Asesor Metodológico
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Fecha	27-10-2019

Luis Alberto Barbosa Zeleda  
Doctor en Psicología  
C.P.S.P. 3516

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable ✓	Aplicable después de levantar observaciones	No aplicable
----------------	--	--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Ricardo Jiménez Abadía
Formación académica	Psicología
Grado académico	Magister
Área de experiencia profesional	Psicología Clínica
Cargo actual	Docente
Institución	UEV
Fecha	22/10/2019

  
RICARDO JIMÉNEZ ABADÍA  
PSICÓLOGO  
2019

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X
----------------

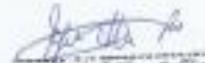
Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Elizabeth María Chaves Guillén de Alentón
Formación académica	Grados de Ps y Psicología en Psicología
Grado académico	Magister
Área de experiencia profesional	Psicología Clínica y de la Salud
Cargo actual	Psicóloga
Institución	Hospital General Benito Juárez Carrón del Ciego
Fecha	24-10-2019

  
Dr. Elizabeth María Chaves Guillén  
Psicóloga  
C. Ps. 7.102  
HOSPITAL GENERAL BENITO JUÁREZ CARRÓN  
CALLE 100, TORREÓN 24100 COAHUILA DE ZARAGOZA

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

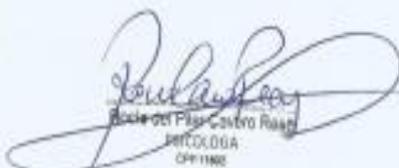
Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable X	Aplicable después de levantar observaciones	No aplicable
----------------	--	--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Rodrigo del Pilar Castro Rojas
Formación académica	UNFU - 1996 - 2002
Grado académico	Mg. Pedagogía Clínica y de Salud
Área de experiencia profesional	Pedagogía Clínica
Cargo actual	Responsable de Práctica -UCV
Institución	UCV
Fecha	22-10-19

  
Rodrigo del Pilar Castro Rojas  
PSICÓLOGA  
CPE 11602

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable

Aplicable después de  
levantar observaciones

No aplicable

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	César Raúl Manrique Tapia
Formación académica	Psicología
Grado académico	Maestro
Área de experiencia profesional	Neuropsicología
Cargo actual	Docente universitario
Institución	UCV
Fecha	22/10/2019

  
César Raúl Manrique Tapia  
Psicólogo Clínico  
C.P. # 9892

### RESULTADOS SEGÚN EL JUEZ EXPERTO

Consigna: La prueba resulta.  
(Marque con un aspa según sea el caso.)

Aplicable 
--

Aplicable después de levantar observaciones
--

No aplicable
--------------

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### DATOS DEL EXPERTO Y FIRMA

Nombres y apellidos completos del juez experto	Fernando Joel Rosario Quirós
Formación académica	Mg. Psicología Educativa
Grado académico	Maestría en Psicología
Área de experiencia profesional	Psicología Educativa
Cargo actual	Docente
Institución	Universidad César Vallejo
Fecha	02-10-2015



Fernando Joel Rosario Quirós  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 25721

## Anexo: 12 AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO IVAPT-PANDO



**Manuel Pando** <manolop777@yahoo.com.mx>  
para mí ▾

4 oct. 2019 12:22 ☆ ↶ ⋮

Hola Francy:

Con gusto cuenta con mi autorización del uso del IVAPT con fines de investigación para la obtención de tu grado académico.

Te anexo el documento por si te fuera necesario.

Saludos

*Dr. Manuel Pando Moreno*

*Presidente de la Junta Directiva del "Instituto Internacional de Investigación Social, Ambiental y de Salud Ocupacional"(IIISASO),  
Presidente de PIENSO en Latinoamérica A.C.*

\*\*\*

4 archivos adjuntos



Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windo

## Anexo 13

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

#### “MOBBING Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO, 2019”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Formula / Escala o Valores	Escala
Var. Independiente X: Mobbing	Maltrato frecuente en el ámbito laboral físico o psicológico entre una o más personas hacia un individuo.  Leymann (1990).	Se medirá mediante el Inventario de violencia y acoso psicológico laboral.  (IVAPT-PANDO)	Manipulación para inducir al castigo (MIC)	Ignorado Poca información Manipulación Desvalorización Castigos Impedimento de comunicación Ataques verbales Tareas excesivas Críticas destructivas	Escala likert adaptada:  Columna: A: 0: Nunca 1: Casi nunca 2: Algunas veces 3: Frecuentemente 4: Muy frecuentemente  Columna: B: 1: Menos que a mis compañeros 2: Igual que a mis compañeros 3: Más que al resto de mis compañeros	Escala likert asignada: 0: Nula (0 pts.) 1: Baja (1-3 pts.) 2: Media (4 pts.) 3: Alta (hasta 15 pts.)
		Daños a la imagen pública (DIP)	Ataques a la reputación Ridiculización Burlas Rumores maliciosos Ignoran los éxitos Interrupción al hablar Impedimento para expresarse Menosprecio Ignoran la presencia			
		Obstáculos al desempeño laboral (ODL)	Trabajo en corto plazo Trabajo con experiencia no obtenida Falta de capacitaciones Bloqueo de ascenso			
Var. Dependiente Y: Estrés	Saturación en el entorno laboral provocando malestar	Se medirá por medio del cuestionario para	Factor psicologico	Dolor de cuello Complicaciones digestivas C. Respiratorias	Escala de medición ordinal Likert adaptada: 1) Nunca	Escala likert asignada: 1) Muy bajo

laboral	física y mental del trabajador.  Osorio et al., (2016).	evaluación del estrés Tercera Versión		Dolor de cabeza Trastornos de sueño C. Cardíacas C. Alimentación C. en Órganos genitales	2) A veces 3) Casi siempre 4) Siempre	2) Bajo 3) Medio 4) Alto 5) Muy alto
			Ámbito social	Problemas para iniciar actividades Problemas para relacionarse con los demás Aislamiento		
			Ámbito laboral	Carga en el trabajo Poca concentración Accidentes Frustración Cansancio Falta de creatividad Deseos de no asistir Poco interes Problema en tomar decisiones Deseos de renunciar		
			Ámbito psicoemocional	Tristeza Nervios Sentido de inferioridad Consumo de sustancias Sentido de perder la razon Rigido Sensación de no poder manejar su vida		

## **Anexo 14**

### **FICHA TÉCNICA 1**

Nombre: Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)

Autor: Dr. Manuel Pando Moreno.

Año: 2007

Procedencia: Barcelona - España

Entorno de aplicación: Personal o grupal

Duración: Sin tiempo

Aplicación: Trabajadores de una empresa

Finalidad: Generar diagnósticos certeros de la existencia o no del Mobbing en el trabajo.

Significancia: Manipulación para inducir al castigo, daños a la imagen pública y obstáculos al desempeño laboral.

Materiales: Hojas impresas de cuestionario

#### **INSTRUMENTO**

La herramienta a emplear para revelar el acoso laboral en este estudio de investigación es el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), Dicho cuestionario se deriva de una primera lista de 94 reactivos, del (Lipt-60), reducida en una versión final a 22 Ítems, su tipo de escala es tipo Likert. Los ítems califican dos elementos: Presencia o ausencia de acoso psicológico laboral y la violencia psicológica en el trabajo en general. La escala cuenta con 22 interrogantes las cuales se dividen en dos incisos:

El inciso (A) menciona la frecuencia del comportamiento, y el inciso (B) que corresponde a la frecuencia del comportamiento de violencia con sus compañeros de trabajo.

Las alternativas son:

Inciso “A” 5 opciones de respuestas: Nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Frecuentemente (3), y Muy frecuentemente (4).

Inciso “B” 3 opciones de respuestas: Menos que mis compañeros (1), Igual que mis compañeros (2), Más que el resto de mis compañeros (3).

Finalmente, para definir el tipo de acoso (ascendente, descendente o colateral) es necesario indicar cuales son los individuos que desarrollan esas conductas psicológicamente violentas.” superiores, subordinados y compañeros” en caso de existir.

## **FICHA TÉCNICA 2**

Nombre: Cuestionario para la evaluación del estrés- Tercera versión

Autores: Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana,

Villalobos G., 1996

Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005

Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social,

Pontificia Universidad Javeriana, Sub centro de Seguridad Social y

Riesgos Profesionales, 2010.Procedencia: Cali – Colombia

Fechas de Aplicación: Primera versión 1996, Segundo versión 2005 y Tercera versión 2010.

Tipos de Aplicación: Autoaplicación o heteroaplicación

Modo de aplicación: Individual o colectiva

Población a quienes aplicar: Trabajadores de todas las ocupaciones del país.

Finalidad: Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.

Baremación: Baremos en cantiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos.

Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos trabajadores con cargos de auxiliares y operarios

Número de ítems: 31 ítems

Duración: 7 minutos (duración promedio)

Materiales: cuestionarios de evaluación de estrés impresos y lapiceros